

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
SEDE PACÍFICO

Licenciatura en Contaduría Pública

Informe final del Proyecto de Graduación

**“Gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, en la Municipalidad
de Montes de Oro, durante el periodo 2018”.**

**Trabajo final de graduación sometido a consideración del Tribunal
Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública**

Nombre de los sustentantes

603290352, Carlos Solano Sibaja

604340436, Hazel Paola Sánchez Guido

604120547, Kendall Jesús Naranjo García

2019

PUNTARENAS

ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 21 días del mes de setiembre del año 2019 al ser las 4:00 PM Horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor:	Grettel Morales Hernández
Profesor Lector Interno:	Rafael Abarca Gómez
Profesor Lector Externo:	Cynthia Villalobos Cortés
Representante del Sector Productivo:	José Andrés Campos Jiménez
Presidente del Tribunal Examinador:	Tamy Soto González

En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el Proyecto y optar por el grado de **Licenciatura en Contaduría Pública**, del estudiante Kendall Naranjo García, cédula de identidad 604120547.

Reunido el Tribunal Evaluador el aspirante procedió a defender su proyecto: "Gestión del cobro de impuesto de bienes inmuebles en la municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018".

Concluida la defensa del Proyecto, el Tribunal Evaluador consideró que de conformidad con la normativa en la materia, el estudiante obtuvo una calificación de 92.50, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación del Proyecto y le es conferido el grado de **Licenciado en Contaduría Pública**.

No ☒ Si () mención honorífica


Grettel Morales Hernández
Profesor Tutor


Cynthia Villalobos Cortés
Profesor Lector Externo


Rafael Abarca Gómez
Profesor Lector Interno


José Andrés Campos Jiménez
Representante del Sector Productivo

MBA. Tamy Soto González
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:





ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 21 días del mes de setiembre del año 2019 al ser las 12:00 Horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor:	Grettel Morales Hernández
Profesor Lector Interno:	Rafael Abarca Gómez
Profesor Lector Externo:	Cynthia Villalobos Cortés
Representante del Sector Productivo:	José Andrés Campos Jiménez
Presidente del Tribunal Examinador:	Tamy Soto González

En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el proyecto y optar por el grado de **Licenciatura en Contaduría Pública**, del estudiante Carlos Solano Sibaja, cédula de identidad 603290352.

Reunido el Tribunal Evaluador el aspirante procedió a defender su proyecto: **"Gestión del cobro de impuesto de bienes inmuebles en la municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018"**.

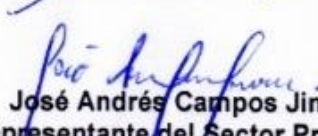
Concluida la defensa del Proyecto, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, el estudiante obtuvo una calificación de 90, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación del Proyecto y le es conferido el grado de **Licenciado en Contaduría Pública**.

No ☒ Si () mención honorífica


Grettel Morales Hernández
Profesor Tutor


Cynthia Villalobos Cortés
Profesor Lector Externo


Rafael Abarca Gómez
Profesor Lector Interno


José Andrés Campos Jiménez
Representante del Sector Productivo


MBA. Tamy Soto González
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:




ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 21 días del mes de setiembre del año 2019 al ser las 12:00:40 Horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor:	Grettel Morales Hernández
Profesor Lector Interno:	Rafael Abarca Gómez
Profesor Lector Externo:	Cynthia Villalobos Cortés
Representante del Sector Productivo:	José Andrés Campos Jiménez
Presidente del Tribunal Examinador:	Tamy Soto González

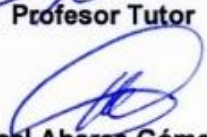
En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el proyecto y optar por el grado de **Licenciatura en Contaduría Pública**, de la estudiante **Hazel Paola Sánchez Guido**, cédula de identidad: 604340436

Reunido el Tribunal Evaluador la aspirante procedió a defender su proyecto: **"Gestión del cobro de impuesto de bienes inmuebles en la municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018"**.

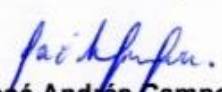
Concluida la defensa del Proyecto, el Tribunal Evaluador consideró que de conformidad con la normativa en la materia, la estudiante obtuvo una calificación de 95, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación del Proyecto y le es conferido el grado de **Licenciada en Contaduría Pública**.

No ☒ Si () mención honorífica


Grettel Morales Hernández
Profesor Tutor

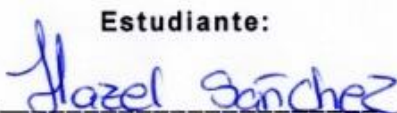

Rafael Abarca Gómez
Profesor Lector Interno


Cynthia Villalobos Cortés
Profesor Lector Externo


José Andrés Campos Jiménez
Representante del Sector Productivo


MBA. Tamy Soto González
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:


Hazel Sánchez



Universidad Técnica Nacional, Sede Pacífico.

Cañas, 27 de agosto del 2019.

Sres.

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

SD.

Estimados señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, denominado: **"Gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018"**, elaborado por los estudiantes: Hazel Paola Sánchez Guido, número de cédula: 604340436, Kendall Jesús Naranjo García, número de cédula 604120547 y Carlos Solano Sibaja, número de cédula 603290352; para optar por el grado académico Licenciatura en Contaduría Pública.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación; por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad. **Suscribe de ustedes cordialmente,**



MSc. Luis Roberto Cerdas Jiménez

Cédula 603020073

Código 24611



Puntarenas, 16 de agosto del 2019

La suscrita Máster Grettel Morales Hernández en calidad de profesora tutora, hace constar que ha leído y revisado el contenido del trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulado:

“Gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018”

Por lo anterior autorizo a los postulantes Hazel Sánchez Guido, cédula 604340436, Kendal Naranjo García, cédula 604120547 y Carlos Solano Sibaja, cédula 603290352, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.

Máster Grettel Morales Hernández

Profesora Tutora

Puntarenas, 22 de agosto del 2019

El suscrito Máster Rafael Abarca Gómez en calidad de profesor lector, hace constar que ha leído y revisado el contenido del trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulado:

“Gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018”

Por lo anterior autorizo a los postulantes Hazel Sánchez Guido, cédula 604340436, Kendal Naranjo García, cédula 604120547 y Carlos Solano Sibaja, cédula 603290352, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.



Master Rafael Abarca Gómez
Cédula 601520001
Profesor Lector

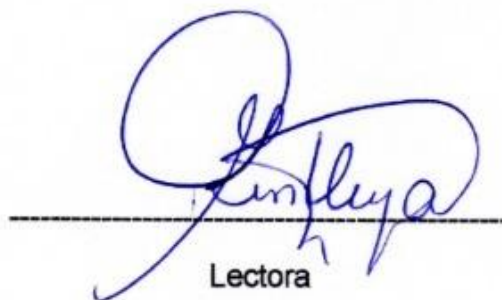
Puntarenas, 22 de agosto del 2019

La suscrita Máster Cynthia Villalobos Cortés, cédula 6-0239-0924, en calidad de lectora, hago constar que he leído y revisado el contenido del Trabajo Final de Graduación, para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Técnica Nacional.

Titulado:

“Gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018”

Por lo anterior autorizo a los postulantes Hazel Sánchez Guido, cédula 604340436, Kendal Naranjo García, cédula 604120547 y Carlos Solano Sibaja, cédula 603290352, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.



Lectora



MUNICIPALIDAD DE MONTES DE ORO

DESPACHO DE VICEALCALDIA

Miramar-Puntarenas.

Teléfono: 2639-9020 Ext: 104

vicealcaldia.montesdeoro@gmail.com

Oficio VICEALCM-63-2019

Miramar, 06 de agosto de 2019.

Señora

Tamy Soto González.

Directora de Contabilidad y Finanzas.

Universidad Técnica Nacional Sede del Pacífico.

Estimada señora

Reciban un cordial saludo de nuestra parte, por medio de la presente informamos que Hazel Sánchez Guido, Kendall Jesús Naranjo García, Carlos Solano Sibaja, estudiantes de la carrera de contabilidad y finanzas de la Universidad Técnica Nacional, ha sido aceptados para realizar su proyecto de graduación denominado "Gestión de cobro de impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018, sin devengar ninguna retribución económica por este servicio.

Agradezco su colaboración.

Atentamente,


Licda. Laura Chaves Rodríguez
Vicealcalde Municipal
Municipalidad de Montes de Oro



Dedicatoria

Darle gracias a Dios, por haberme dado la oportunidad de estar con vida y de poder llegar a un momento tan importante como lo es mi formación académica

A mis padres, por ser la pieza fundamental en mi vida, las personas que nunca dejaron que tomara malas decisiones y que hoy en día, les doy gracias por toda la educación que me han brindado durante mis años de vida como educación, tanto en lo académico, como de la vida, por su inmenso apoyo que mantienen a través del tiempo. Todo el esfuerzo y trabajo ha sido posible gracias a ellos.

También a mi familia, agradezco de corazón que de una manera u otra han estado para mí en momentos difíciles y una de ellas ha sido en mis estudios, siempre apoyándome en mis estudios.

Kendall Jesús Naranjo García

Agradecimiento

Agradezco finitamente a Dios, por haberme guiado en todo momento con sabiduría para afrontar cualquier obstáculo, por brindarme las fuerzas, la paciencia, la determinación para seguir adelante con tan importante proyecto de graduación.

A mis padres, por siempre desearme y anhelar lo mejor para mí, gracias a ellos por cada día, por confiar y creer en mí, por nunca dejarme solo, por ser esas personas motivadoras y apoyándome siempre en mis cosas, recordándome siempre que soy una persona de bien donde lograría todo lo que me propusiera y es por eso que hoy puedo decir gracias padres por todo lo que hacen por mí, que este logro no es solo mío, también es de ustedes.

A mis profesores, a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, agradecido con todos los profesores por la paciencia y enseñanza, que son parte de mi formación, finalmente finitamente agradecido con la Universidad Técnica Nacional, que nos prepara para un futuro competitivo.

A la Municipalidad de Montes de Oro, por permitirnos realizar nuestro proyecto de investigación en su institución.

Kendall Jesús Naranjo García

Dedicatoria

Primero Dios, por la sabiduría brindada durante los años de carrera y en la realización del trabajo final de graduación.

También a mis padres y hermanas, por el apoyo desde el primer día que comencé la carrera de contabilidad, por el amor brindado todos los años de mi vida, gracias por siempre estar conmigo.

A la Universidad Técnica Nacional, y a los profesores de la carrera contabilidad y finanzas por el apoyo en cada curso.

Hazel Paola Sánchez Guido

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por ayudarme y darme fuerza durante los años de carrera de contabilidad.

También a mis familiares, por acompañarme incondicional mente, por ayudarme y motivarme a cumplir con cada uno de los objetivos que me ha puesto, por la motivación que me han dado.

A los profesores de la carrera de contabilidad y finanzas y la Universidad Técnica Nacional, por el aprendizaje brindado en cada uno de los cursos.

Hazel Paola Sánchez Guido

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, que me permite formarme y es el que nos regala el conocimiento a través del espíritu santo.

También dedicarlo a mi familia, que es el pilar más importante en mi vida y han sido los que en los momentos más duros están siempre a mi lado, dándome el apoyo necesario para seguir adelante y lograr los triunfos como lo es este proyecto.

A todas las personas especiales, que me acompañaron durante este trayecto de mi vida, aportando y colaborando en mi formación académica, profesional y como ser humano.

Carlos Solano Sibaja

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, que me permite realizarme como persona, tenerme con salud y vida. Darme la inteligencia suficiente para poder terminar mis estudios y lograr este título.

A mis seres queridos se interesan por mi bienestar y superación en esta etapa de mi vida es simplemente único. Por el gran amor que me demuestran, la dedicación y la paciencia con la que cada día me impulsan a seguir adelante.

Gracias a mis padres, que se han esmerado en sacarme adelante dándome una de las mejores herencias como lo es el conocimiento reflejado en el estudio.

Gracias a mi esposa e hijos, que han estado a mi lado en cada momento de esta etapa, que han sufrido las horas de mi ausencia y en cada momento me alientan dar lo mejor de mí para tener un mejor futuro.

Agradecer a cada uno de los docentes, que han compartido su conocimiento para obtener un mejor entendimiento y así lograr ser un profesional con buenos valores.

Carlos Solano Sibaja

Tabla de contenido

Resumen de la investigación	22
Matriz de Congruencia.....	24
Palabras Claves Biblioteca	25
Introducción	26
Capítulo I	28
Marco Conceptual	28
1.1. Área de estudio.....	29
1.1.1. Delimitación del tema	29
1.1.2. Justificación del tema	29
1.2. Aspectos cronológicos y especiales.....	30
1.3. Formulación y planteamiento del problema	31
1.3.1. Planteamiento del problema	31
1.4. Delimitaciones.....	32
1.5. Alcances del tema	32
1.6. Limitaciones	33
1.7. Situación actual de conocimiento del tema (estado del arte)	34
1.8. Objetivos	36
1.8.1. Objetivo general.....	36
1.8.2. Objetivos específicos	36
Capítulo II	37
Marco Teórico	37
2.1. Empresa.....	38
2.1.1 Empresa Privada	39
2.1.2 Características de las empresas privadas	40
2.1.3. Empresa Pública.....	40
2.1.3.1. Características de las empresas públicas	41
2.1.3.2. Tipos de entidades públicas en Costa Rica	43
2.1.3.4. Funcionamiento de la empresa pública.....	45
2.2. El Impuesto	46
2.2.1. Tipos de impuestos	47
2.2.1.1. Impuestos Directos.....	48
2.2.1.2. Impuestos Indirectos.....	49
2.3. Impuesto de Bienes Inmuebles.....	50
2.3.1. Base Imponible para Calcular el Impuesto	51
2.3.2. Valoración de los Inmuebles	52

2.3.3. Bienes Sujetos al Impuesto de Bienes inmuebles	53
2.3.4 Bienes no Gravados en el Impuesto de Bienes Inmuebles.....	54
2.4. Crédito Tributario	55
2.5. Propiedades de Condueños.....	55
2.6. Porcentaje del Impuesto de Bienes Inmuebles.....	56
2.7. Exoneración de Bienes Inmuebles.....	56
2.8. Evaluación.....	57
2.8.1. Tipos de evaluación.....	58
2.8.1.1. Evaluación Formativa	58
2.8.1.2. Evaluación Sumativa.....	59
2.9. Control Interno	59
2.9.1. Sistema de Control Interno (SCI).....	59
2.9.2. Objetivos del Control Interno (SCI).....	60
2.9.3. Características del Control Interno (SCI).....	61
2.9.4. Ambiente del Control Interno (SCI).....	63
2.9.5. Actividades del Control Interno (SCI).....	63
2.9.6. El jerarca y los titulares sobre el Control Interno (SCI)	64
2.10. Gestión de Cobros	65
2.11. Gestión de Cobro del Impuesto de Bienes Inmuebles Municipal.....	65
2.12. Municipalidad	66
2.12.1. Breve reseña histórica Municipalidad de Montes de Oro	68
2.12.2. Misión de la Municipalidad de Montes de Oro	70
2.12.3. Visión de la Municipalidad de Montes de Oro.....	71
2.12.4. Código Municipal	71
2.12.5. Concejo Municipal	72
2.12.5.1. Funciones del Concejo Municipal.....	73
2.12.6. Aspectos de la Estructura Administrativa y de las Funciones de la Municipalidad	74
2.12.6.1. Organización	74
2.12.6.2. Departamentos de la Municipalidad de Montes de Oro.....	75
Capítulo III	92
Marco Metodológico	92
3.1. Investigación	93
3.2. Enfoque de investigación.....	93
3.3. Tipo de investigación del trabajo	94
3.4. Fuentes de Información	94

3.4.1. Fuentes Primarias	95
3.4.2. Fuentes Secundarias.....	95
3.5. Muestra	95
3.5.1. Tipo de Muestreo.....	96
3.5.1.1. Muestreo Aleatorio Simple	96
3.6. Definición Instrumental.....	96
3.7. Definición Operacional.....	97
3.8. Instrumentos de Investigación.....	97
3.8.1. Entrevista	97
3.8.2. Cuestionario	98
Capítulo IV.....	100
Presentación y Análisis de los Resultados	100
4.1 Análisis y Resultados	101
4.1.1 Entrevista (ver anexo N°7).....	101
4.1.2 Cuestionario (ver anexo N°8).....	106
Capítulo V.....	116
Conclusiones y Recomendaciones.....	116
5.1. Conclusiones.....	117
5.2. Recomendaciones.....	119
Capítulo VI.....	121
Propuesta.....	121
6.1 Introducción.....	122
6.2 Objetivo General:.....	123
6.3 Objetivos Específicos:	123
6.4 Alcances	123
6.5 Desarrollo de la Propuesta.....	124
6.6 Cronograma	127
Bibliografía	130
Anexos	134
Anexo N.º1 Artículo 6 Sujetos pasivos	135
Anexo N.º2 Artículo 4 Inmuebles no afectados al impuesto	137
Anexo N.º4 Ubicación de la Municipalidad de Montes de Oro	141
Anexo N.º5 Documento para Solicitud de Exoneración Municipalidad de Montes de Oro	142
Anexo N.º6 Matriz de Congruencia	143
Anexo N.º7 Entrevista	144

Anexo N.º8 Cuestionario	146
--------------------------------------	------------

Tabla de Gráficos

Gráfico N.º 1 Conocimiento de la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles.....	106
Gráfico N.º 2 Gestión del cobro del impuesto de Bienes Inmuebles.....	107
Gráfico N.º 3 Personal que gestiona el cobro del impuesto de Bienes inmuebles.....	108
Gráfico N.º 4 Conocimiento de controles internos aplicados.....	109
Gráfico N.º 5 Fecha de pago del impuesto de Bienes Inmuebles.....	110
Gráfico N.º 6 Fecha de vencimiento del periodo del impuesto de Bienes Inmuebles.....	111
Gráfico N.º 7 Control interno.....	112
Gráfico N.º 8 Actividades informativas del impuesto de Bienes Inmuebles.....	113
Gráfico N.º 9 Importancia del impuesto de Bienes Inmuebles.....	114
Gráfico N.º 10 Tramite de exoneración.....	115

Tabla de Cuadros

Cuadro Cronograma de Propuesta	127
Cuadro Matriz de Congruencia	143

Resumen de la investigación

En la investigación se realizó una evaluación a la gestión del cobro aplicado en la Municipalidad de Montes de Oro, en el impuesto de bienes inmuebles, en el departamento de Catastro.

Durante el proceso de investigación se encontraron algunas falencias que tiene la cobranza de este tributo, las cuales son una gran debilidad para el departamento, que impide el cobro de este impuesto de manera eficiente y limita la labor del departamento.

La investigación se realizó desde un enfoque mixto, ya que contempla tanto el análisis cualitativo, como cuantitativo, donde se utilizaron instrumentos de investigación como entrevistas, las cuales se aplicaron al personal que labora en la Municipalidad de Montes de Oro, que de una u otra forma están involucrados con el proceso y poseen algún conocimiento sobre el cobro de este impuesto, además, se aplicaron cuestionarios, al usuario externo del Cantón de Montes de Oro, que son los ciudadanos que cancelan el impuesto de bienes inmuebles. Al desarrollar la investigación, se pudo determinar la realidad que enfrenta la Municipalidad de Montes de Oro, al no existir un control interno para el cobro de este impuesto, no contar con un departamento especializado para la gestión del cobro, que se encargue directamente de tramitar ante el propietario del bien inmueble el monto adeudado, personas encargadas debidamente capacitadas en esta área y el desarrollo adecuado de las funciones que correspondan al departamento de gestión de cobro del impuesto de Bienes Inmuebles, hace mucho más difícil para la Municipalidad realizar un cobro con una buena gestión y que genere el resultado deseado por la Municipalidad, como lo es la obtención de recursos.

Otro aspecto importante de señalar y que afecta a la Municipalidad, es no contar con un sistema moderno y las herramientas necesarias, que faciliten el trabajo de la gestión de cobro del tributo, y de esta manera permita que la recaudación del impuesto de Bienes Inmuebles, se dé de manera efectiva, ya que las personas que adeudan el impuesto, se acerquen al municipio a cancelarlo.

Haciendo mención de la propuesta, donde el encargado de desarrollar el proyecto es el Alcalde Municipal, se estableció un período de dos años, para que se realice el proyecto que se está planteando y seguido a esto, se sugieren estrategias para el mejoramiento de la captación de ingresos del tributo, con base a la creación de un departamento y la asignación de colaboradores que estarán a cargo del mismo, creación de un manual y reglamento para la gestión de cobro, actualización de la base de datos ya existente, capacitaciones al personal, realización de convenios y campañas de divulgación e información para la población, como lo son las redes sociales, boletines, rendición de cuentas a la población del cantón mediante reuniones con el pueblo y así concientizar a las personas, sobre la importancia del pago del impuesto, de la misma manera la Municipalidad debe ser transparente para comunicar a los ciudadanos, en que se retribuyen los ingresos hacia la población Oromontana, donde los vecinos del Cantón, tengan una cultura de cancelar sus impuestos, sabiendo que los mismos, serán invertidos en obras y proyectos en beneficio de todas y cada una de las comunidades.

Matriz de Congruencia

Objetivo General	Objetivo Especifico	Variables	Definición de Conceptual	Definición Instrumental	Definición Operacional	Conclusiones	Recomendaciones
Evaluación de la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018	1. Determinar el sistema del control interno para la recaudación del cobro de los impuestos de bienes inmuebles.	Control Interno	Se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control	Para obtener la información se utilizarán los instrumentos como el cuestionario y la entrevista.	La información se presentará de diferentes formas como análisis, gráficos, tablas entre otras cosas.	El control interno que tiene la Municipalidad de Montes de Oro en este momento debe tener una mejoría.	El control interno que tiene el departamento encargado de realizar el cobro del impuesto de bienes inmuebles tiene que ser actualizado para poder ejecutar una mayor cobranza.
	2. Verificar el cumplimiento del control interno en la gestión de cobro, sobre el impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro.	Gestión del Cobro	Son las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación de recursos monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil.	Para obtener la información se utilizarán los instrumentos como el cuestionario y la entrevista.	La información se presentará de diferentes formas como análisis, gráficos, tablas entre otras cosas.	La Municipalidad de Montes de Oro no cuenta con un departamento exclusivo que se encargue de realizar el cobro del impuesto de bienes inmuebles, esto hace que muchos de los cobros no se realicen o cumplan con su periodo de prescripción.	El preparar un de los funcionarios para que realice el cobro es muy importante para poder ejecutar la cobranza del impuesto de bienes inmuebles.
	3. Dotar a la Municipalidad de Montes de Oro de una propuesta, relacionada con la mejora en la gestión del cobro en el impuesto de bienes inmuebles.	Impuesto de Bienes Inmuebles	Se establece, en favor de las municipalidades, un impuesto sobre los bienes inmuebles, que se regirá por las disposiciones de la Ley 7509.	Para obtener la información se utilizarán los instrumentos como el cuestionario y la entrevista.	La información se presentará de diferentes formas como análisis, gráficos, tablas entre otras cosas.	El Municipio no realiza evaluaciones para saber el nivel de efectividad que tiene la gestión del cobro que se aplica, para poder tener una mayor recaudación del impuesto de bienes inmuebles.	El tener constantes evaluaciones para la gestión del cobro, el control interno y la mejora constante de los funcionarios es de suma importancia para la Municipalidad de Montes de Oro.

Palabras Claves Biblioteca

Control interno

Concejo Municipal

Evaluación

Gestión de Cobro

Impuesto Bienes Inmuebles

Municipalidad

Propuesta

Empresa Pública

Empresa Privada

Base Imponible

Valoración

Crédito Tributario

Condueños

Exoneración

Introducción

La Municipalidad de Montes de Oro, es el gobierno local que administra y cumple funciones que le compete según el Código Municipal, representa la mayor autoridad en un cantón, cuya labor es administrar los recursos que los usuarios cancelan por los diferentes servicios y velan porque estos sean utilizados y se devuelvan al pueblo, en obras, proyectos y servicios que beneficien y colaboren al desarrollo del cantón.

El trabajo que se presenta a continuación, trata de una evaluación de la gestión del cobro de los impuestos de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro, quien tiene bajo su responsabilidad dicha gestión. En el trabajo se logró conocer el objetivo que persigue la municipalidad con el cobro de este impuesto, el cual le sirve para el desarrollo del cantón, además se pudo determinar el grado de eficiencia con que los impuestos de bienes inmuebles son cobrados en la Municipalidad. Por otra parte, se alcanzó determinar una serie de oportunidades de mejora para la recaudación de dicho impuesto, que se describen en el presente documento.

El trabajo se compone de seis capítulos, que pasaremos a referirnos brevemente.

Capítulo I: Se refiere al marco conceptual, en el que se describen los objetivos de la investigación, el planteamiento del problema, los alcances y limitaciones, justificación del trabajo.

Capitulo II: Se describe el marco teórico, que incluye definiciones importantes relacionadas con el tema investigado y algunos aspectos de la

Municipalidad de Montes de Oro, tales como la misión, visión y reseña histórica.

Capítulo III: Se detalla el marco metodológico, en este capítulo se explica la metodología utilizada en la investigación, así como el tipo de investigación que se siguió y algunas técnicas.

Capítulo IV: Este capítulo contiene la Presentación y Análisis de los Resultados de la investigación, de acuerdo con la evaluación realizada y los criterios utilizados en la Municipalidad de Montes de Oro.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones se muestran las conclusiones que llegamos de la investigación, así como las recomendaciones para la mejora de la gestión de cobro en la Municipalidad de Montes de Oro.

Capítulo VI: Se presenta la propuesta de mejora para la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro

Capítulo I

Marco Conceptual

1.1. Área de estudio

1.1.1. Delimitación del tema

La investigación se realizará en el cantón de Montes de Oro específicamente en el departamento de catastro de la Municipalidad.

1.1.2. Justificación del tema

Las Municipalidades son las administradoras de los recursos con los que cuenta el cantón para su desarrollo, por ello la realización de los procesos de recaudación tienen que ser efectivos y vitales, así mismo la importancia de realizar investigaciones que proporcionen herramientas para que los Gobiernos Locales, puedan implementar planes de mejora. Donde la evaluación de la gestión de cobro sea una prioridad, la premisa de la que partiremos es que, si se realiza un proceso ordenado, dirigido y controlado, permitirá una toma de decisiones más acertadas con respecto a la recaudación y administración de estos recursos.

Siendo el cobro de los impuestos sobre Bienes Inmuebles, uno de los rublos más significativos del presupuesto Municipal, con estos recursos se beneficiarán grandemente los contribuyentes, cumpliendo de esta manera con el principio de reciprocidad.

En el año 2015, la Contraloría General de la República realizó un informe especial de auditoría relacionado con la morosidad en las

Municipalidades de la Provincia de Puntarenas, donde se analizó la situación de la Municipalidad de Montes de Oro, donde se reflejó una morosidad alta, resultado de la gestión de cobro, para la realización de investigaciones que permitan evaluar procesos y plantear mejoras, que sin duda es un recurso valioso para la administración municipal.

Finalmente, es importante indicar que este tema de investigación surge a partir del interés de los sustentados, principalmente porque tanto el tema de recaudación de impuestos, como el del proceso de evaluación de los mecanismos utilizados por la municipalidad, repercuten directamente en el desarrollo de la comunidad, donde se localiza la investigación, pero además, la experiencia de uno de los sustentados al trabajar en la institución donde se realizara la investigación, es un valor agregado para este proyecto.

1.2. Aspectos cronológicos y especiales

Social

La recaudación del impuesto es importante al ser los recursos con que cuenta la Municipalidad de Montes de Oro, para realizar labores sociales en la comunidad.

Político

Debe de basarse en las normativas vigentes para las municipalidades.

Económico

La municipalidad realiza anualmente un presupuesto donde se destinan los recursos para obras, salarios, gastos e infraestructura. Este presupuesto debe ser revisado por la Contraloría General de la República, para ser aprobado o corregido, luego dando aceptación del presupuesto municipal.

1.3. Formulación y planteamiento del problema

La Municipalidad de Montes de Oro, por ser el Gobierno Local, tiene como tarea la prestación y administración de servicios e impuestos, dentro de ellos podemos mencionar los servicios de agua, recolección de residuos, terminales, entre otros, pero, además, administra el impuesto de patente y de Bienes Inmuebles. Por tratarse de una gestión que repercute directamente en el desarrollo del cantón se considera importante analizar la gestión que se realiza en torno a la recaudación del impuesto sobre Bienes Inmuebles, este tributo es uno de los más significativos en el presupuesto municipal.

Por esta razón se plantea como problema de investigación la gestión de cobro del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, localizando el proceso de recolección de información en el área encargada de la gestión del cobro, teniendo como objetivo realizar una evaluación de la gestión de cobro aplicada en la recaudación del impuesto de bienes inmuebles.

1.3.1. Planteamiento del problema

¿Es eficiente la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro?

1.4. Delimitaciones

Las Municipalidades son gobiernos locales, que administran una serie de servicios y tributos para el mantenimiento y sostenibilidad básica de la comunidad, mediante el cobro de impuestos y tasas municipales, entre otros. En este sentido, su importancia radica en que es el gobierno, que sirve de enlace entre los problemas micro y macro de la debida recaudación de los impuestos de bienes y muebles a la Municipalidad.

Se realizará un análisis de los procesos de los servicios y acciones que se dan para la recaudación del impuesto al Municipio. Es necesario el estudio del comportamiento cuantitativo y cualitativo de forma adecuada, esto permitirá conocer las diferencias y determinar si el proceso de recaudación que ese está implementando es adecuado. Así como los aspectos positivos que se presentan, con la finalidad de reforzarlos mediante la implementación de los indicadores de la auditoría de gestión.

1.5. Alcances del tema

Hablar de alcances en una investigación como esta, tiene o implica promover una mejora significativa en la gestión de cobro que realiza la Municipalidad de Montes de Oro, en relación al Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Con el proceso de evaluación de las evidencias de la gestión de cobro del impuesto sobre bienes inmuebles, recopilaremos información importante de situaciones que se tiene que mejorar en la gestión de cobro, pero, además,

tendremos herramientas para proponer planes remédiales, de mejora y evaluación.

- a) Dotar de una propuesta de estrategias a la Municipalidad de Montes de Oro, en la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles y crear fuentes secundarias con relación al tema.
- b) Crear una conciencia de pago del impuesto de bienes inmuebles en los ciudadanos del pueblo.
- c) Plantear ideas, que generen el correcto manejo y crecimiento de la gestión de cobro del impuesto.

1.6. Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación se podrán presentar algunas limitaciones como las siguientes:

1. Poca información con relación al tema en estudio, que sirva de guía para el desarrollo de la investigación presente.
2. La gestión de cobro del Impuesto de Bienes Inmuebles no se da correctamente cuando aplican el proceso y no se emplea la mayor parte del tiempo, debido a que no existe departamento de gestión de cobro del impuesto de Bienes Inmuebles.
3. Poco interés por parte de los funcionarios de la Municipalidad de Montes de Oro, para la colaboración en la recolección de datos.

1.7. Situación actual de conocimiento del tema (estado del arte)

“Según Ortigosa (2011), la gestión del cobro es un sistema de gestión de cobranza es un conjunto de partes relacionadas entre sí con el objeto de administrar la gestión de cobranzas. La eficiencia que puede aportar un sistema de gestión de cobranza a una empresa depende de su solidez, dinamismo y versatilidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de las necesidades de cualquier organización que necesite administrar su cartera de deudores. En el trabajo de investigación que se está realizando en la Municipalidad de Montes de Oro, se hará una evaluación en la gestión del cobro en el impuesto de bienes inmuebles”. Pag.15

La gestión del cobro en las municipalidades es muy importante para lograr una buena recaudación del impuesto, en esta investigación se realizará una evaluación de gestión en el departamento de catastro de la Municipalidad de Montes de Oro, para determinar si es efectiva la recaudación y de acuerdo a esto realizar una propuesta de mejora.

“Según Bermúdez (2016) la carencia de procesos y políticas formalmente establecidas, afectando a la recuperación de cartera vencida del departamento, que están llegando a cifras alarmantes y la mayor parte de los clientes están pasando a ser clientes morosos, debido a un mal proceso de selección y evaluación de los montos crediticios a otorgar a cada uno de ellos”. pág. 17

La falta de herramientas que tienen algunas Municipalidades de Costa Rica, les ha traído problemas para realizar recaudaciones de los impuestos que les corresponden a estas entidades, en muchas de las ocasiones los municipios no tienen un sistema para llevar un orden de cuales personas de la población pagan los tributos y los que no los paga.

“Según Salazar (2014) el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos; ha tenido una evolución significativa con el paso del tiempo, primero como una carga real de los inmuebles, luego como una contribución de los propietarios a las cargas públicas de acuerdo a su capacidad contributiva, y hoy en día, además, como un instrumento interesado al logro de la correcta ordenación del suelo y de las construcciones, ya que su eficiente aplicación se asocia al diseño e implementación de los sistemas de catastro”. Pág.6

Los impuestos que son administrados por las Municipalidades, son muy importantes, por lo que es indispensable tener una eficiente gestión del cobro y así poder obtener una buena recaudación, el tener un buen cobro del impuesto ayuda a tener un buen desarrollo cantonal. Algunos de los Municipios no poseen herramientas económicas para tener un buen sistema ordenado de cobro.

“Según Molina (2002) las municipalidades costarricenses y sobre algunas de las reformas legales recientes, que pretenden fortalecerlas. Entre ellas: el código municipal, la ley de bienes inmuebles y la ley de partidas específicas. Este marco legal ofrece oportunidades para la participación ciudadana en la gestión local de los asuntos públicos. Esta materia permite captar

oportunidades importantes para la gestión de políticas sociales locales con enfoque de derechos y participación de organizaciones comunitarias en la promoción, defensa y exigibilidad de derechos”. pág. 26

En los últimos meses se han realizado cambios en la parte legal con el objetivo de beneficiar a los Municipios, esta traerá el fortalecimiento del Código Municipal, ley del impuesto de bienes inmuebles, con estas mejoras políticas, se pretende obtener una mejor recaudación del impuesto de bienes inmuebles.

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivo general

- Evaluación de la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018.

1.8.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el sistema del control interno para la recaudación del cobro de los impuestos de bienes inmuebles.
- b) Verificar el cumplimiento del control interno en la gestión de cobro, sobre el impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro.
- c) Dotar a la Municipalidad de Montes de Oro, de una propuesta, relacionada con la mejora en la gestión del cobro en el impuesto de bienes inmuebles.

Capítulo II

Marco Teórico

En este capítulo se presentarán definiciones que se necesitan para comprender algunos términos del proyecto de gestión del cobro de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro.

2.1. Empresa

Las empresas y privadas son parte fundamental para el desarrollo y economía de un país. Ongay (2018) afirma que la “Empresa significa reto, pero también demostración de los logros que el ser humano es capaz de alcanzar con trabajo en equipo, hacia un objetivo común, y siguiendo el camino de una estrategia definida (p.23).

La actividad empresarial en Costa Rica, tradicionalmente se ha definido a través de dos corrientes: las privadas y las públicas. Sin embargo, esta no es una distinción pura, porque existen combinaciones estratégicas denominadas como empresas de capital mixto.

Esta figura cada vez toma más fuerza, en las empresas de capital privado, lo primordial es alcanzar un buen nivel de rentabilidad para sus dueños; está es una posición que también ha venido sufriendo modificaciones, pues cada día se toma mayor conciencia en que el capital humano debe estar en primer lugar. Una empresa exitosa es aquella cuya rentabilidad es producto de un equilibrio entre su inversión, la calidad del ambiente en que se desarrollan sus actividades y su productividad, por lo cual puede ver desde diferentes aristas, también las empresas tienen capital o inversión de recursos públicos, en esta modalidad se busca la efectividad en la prestación de

servicios a través del esquema empresarial, con ello sin duda se busca mejorar la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos costarricenses.

2.1.1 Empresa Privada

Pavía (2012) afirma que “Una empresa privada es una organización de duración desconocida cuya finalidad es la obtención de benéficos monetarios tras satisfacer mediante servicios o productos las necesidades de los consumidores”. (p.9)

Existen varios tipos de empresas privadas entre las que encontramos las unipersonales, este tipo se caracteriza por tener un solo accionista, es la persona responsable ante las deudas y el único que recibe los beneficios. Las asociaciones son otro tipo, se caracterizan por estar conformada a partir de la sociedad de dos o más personas, todos los socios son responsables de las deudas y perciben proporcionalmente parte de las ganancias.

Este tipo de empresas es muy importante para un país, se generan ingresos a través del pago de impuestos, además son generadoras de empleo, alianzas estratégicas que permiten el desarrollo de actividades productivas secundarias, las conocidas como cadenas productivas. Las empresas privadas componen la parte privada de los patrimonios. Para entrar en este tipo de empresa puede ser como socio o accionista, o como trabajador.

2.1.2 Características de las empresas privadas

Según indica Pavía (2012) las características de las empresas del sector privado son las siguientes:

- a) Es una entidad autónoma que se caracteriza por crear bienes y servicios a partir de la combinación de distintos elementos (factor humano, materia prima, etc.), todo ello bajo la dirección y supervisión del empresario.
- b) Es una entidad compleja en la que se combinan un conjunto de bienes, derechos y obligaciones con la finalidad inmediata de producir bienes y servicios para lograrse con su venta. (P.10)

Las características que cumplen este tipo de empresa son muy importantes, para que exista una buena economía en cualquier país de mundo, porque además de crear bienes y servicios le dan empleo a la población y realizan inversiones dentro del país.

2.1.3. Empresa Pública

La actividad económica del Estado se expresa primordialmente mediante la denominada empresa pública. Partiendo de este enunciado la definición de empresa pública, se puede ver desde dos puntos de vista: el primero se trata de toda empresa que se encuentra en el sector público de la economía y el segundo a las características propias de las empresas como tal. Con todo lo anterior existe una definición alrededor del concepto de empresa pública, que es la siguiente:

Pavía (2012) afirma “se puede definir las empresas públicas como aquellas que son creadas por el Estado y son de su propiedad, ya sea en un ámbito nacional, regional o local”. (P.8)

Ahora bien, a partir de esta definición puntual podemos confirmar que se entiende por empresa pública a aquella organización donde el estado tiene el control sobre una entidad, además se tiene que el fin primordial brindar servicios de suma importancia a la población costarricense en general.

En síntesis, la definición y diferenciación se basa en sus medios de obtención de capital, un elemento importante de mencionar es que al igual que la empresa privada, las públicas son fuente de empleo, otra razón por la que son importantes para la economía y el desarrollo de un país.

2.1.3.1. Características de las empresas públicas

Enunciar las características de una empresa pública debe iniciar diciendo que al igual que todas las empresas, es una entidad legal. Una empresa pública teóricamente es inmortal, otra característica importante es que la gestión se divide de la propiedad. Además, las entidades según indica Pavía (2012) las características de las empresas del sector público son las siguientes:

- a) **Disposición:** está compuesta por el conjunto de organismos que forman parte de Estado y que establecen el sistema del poder público y está dirigida por ministerios, alcaldía, institutos públicos, entes parroquiales, etc.
- b) **Régimen Legal:** las acciones de las empresas públicas vienen tuteladas por leyes de función pública.

- c) **Medición de resultados:** no se pide en función de los dividendos repartidos en beneficios, sino por el grado de eficiencia del servicio que disfruta la comunidad.
- d) **Relación entre inversión y resultado:** no existe la relación, el coste de las inversiones se mide en función del grado, de bienestar del pueblo. (P.8)

Otra forma de agrupar sus características podría ser la siguiente: su conformación, refiriéndose a que está integrada por el conjunto de organismos que son parte del Estado y que integran las ramas del Poder Público, su régimen legal, en este tipo de empresas todos sus actos están reglamentados por la ley y se dedican a la prestación de servicios de interés general, la forma como se miden sus resultados, en la empresa pública sus resultados no se miden por sus utilidades, sino por el grado de eficacia del servicio que prestan; por la relación que en ella se hace entre inversión y resultados.

No existiendo en la empresa pública una exacta relación entre inversión y utilidades, por el mercado y el precio no habiendo en la empresa pública un mercado con precios económicamente planificados, lo importante es dar un buen servicio aún con altos costos, otro factor es el control, en la empresa pública el control es fiscal y social, además del régimen laboral en donde los empleados se rigen por normas o la Ley de la Administración Pública, su vínculo se hacen mediante nombramientos, finalmente está la duración, de la que hablamos al inicio de este apartado, ya que la empresa pública no suspende funciones por voluntad de las personas.

Con todo lo que hemos mencionado. Queremos recalcar que estas son solo algunas de las características generales de las empresas públicas; sin embargo, cada empresa de estas tiene sus propias características de acuerdo a la función que realizan.

2.1.3.2. Tipos de entidades públicas en Costa Rica

En el país existen una serie de instituciones encargadas de regular cualquier proceso. Cabe destacar que las entidades financieras son sin duda unas de las más importantes, pues regulan y controlan la economía del país. En estas se encuentran las instituciones como los bancos estatales o bien el Instituto Nacional de Seguros.

Así como sus características son muchas, sus criterios de clasificación igual son variados. Sin embargo, una de la más coincidente es la que basa esta clasificación en la naturaleza jurídica del empresario, de esta forma según Villalobos A. y Sancho N. (2002) tendríamos la siguiente clasificación:

EMPRESA ÓRGANO: El ente público puede desarrollar una actividad envía accesoria dando lugar a un órgano especial.

EMPRESA ENTE PÚBLICO: Corresponde a aquella empresa administrada por entes públicos especiales con personalidad jurídica propia.

EMPRESA ENTE PRIVADO: También se llama empresa privada en mano pública y es la que da lugar a la participación pública (accionario público.) (p.15)

2.1.3.3 Clasificación de las Empresas Públicas

La clasificación de las empresas de Costa Rica es la división según la economía de cada una de ellas las cuales según Villalobos y Sancho (2002) afirman que:

Las Empresas Públicas, la actividad que realizan puede ser ejercida en régimen de monopolio o de competencia. Puede referirse o no a un servicio público, puede tener carácter industrial o comercial, asimismo puede asumirse en vía exclusiva o simplemente accesorio. También podrían clasificarse según la naturaleza del acto de creación de la organización. Se dan al igual que la definición, varias clasificaciones. Primero mencionaremos brevemente la clasificación que de ellas hace don Mauro Murillo y seguidamente la que hace la Autoridad Presupuestaria en Costa Rica. (p.14)

De acuerdo con la información dada anteriormente en este país existen una serie de instituciones encargadas de regular cualquier proceso. Cabe destacar que las entidades financieras son sin duda unas de las más importantes, pues regulan y controlan la economía del país. En estas se encuentran las instituciones como los bancos estatales o bien el Instituto Nacional de Seguros.

Las empresas ambientales son de mucha importancia, porque nuestro país ha realizado esfuerzos para poder cuidar la flora y fauna que hay en Costa Rica, además que la parte ambiental es fundamental para atraer el turismo y que las pequeñas empresas de las zonas rurales puedan obtener dinero.

También las empresas de servicio social generan un gran impacto en la población, porque tiene como objetivo ayudar en la parte cultural, que los servicios de salud lleguen a todas las zonas del país y también en la parte de educación puede ser accesible a todos los niños de Costa Rica.

2.1.3.4. Funcionamiento de la empresa pública

Las empresas tienen distintos funcionamientos de acuerdo con su especialidad; sin embargo, se encuentra una serie de pautas dadas por la Corporación Costarricense de Desarrollo (CODESA) que sirven de base en las siguientes áreas:

Según Villalobos y Sancho (2002) estas áreas son:

- a. Un sistema de fiscalización a cargo de la Contraloría General de la República.
- b. Políticas en materia de Recursos Humanos, regulados por la Autoridad Presupuestaria y la Contraloría General de la República.
- c. Inversiones reguladas y controladas por la Autoridad Presupuestaria y la Contraloría General de la República.
- d. Contratación: Controlada por la Contraloría General de la República. (p. 30)

También consideramos importante mencionar, que las empresas públicas tienen una serie de problemas, al ser reguladas por el estado

dependen de la forma en que está constituida la Asamblea General y sus directrices, además se enfrentan a un marco legal bastante inflexible.

Retomando el tema de las funciones de las empresas públicas de nuestro país mencionaremos la administración de los impuestos y la inversión de los recursos originados de estos como una de las muchas funciones importantes para el desarrollo del país, a través de la construcción, mantenimiento y mejora de la obra pública, en los apartados siguientes se tratará el tema de los impuestos.

2.2. El Impuesto

Hablar sobre impuestos es un tema rico, donde debemos iniciar plasmando un concepto o mejor dicho estructurar una definición, a través de algunos autores, como los que se citan a continuación:

Eherberg (2011) dice que los impuestos “son prestaciones en dinero, al Estado y demás entidades de Derecho Público, que las mismas reclaman en virtud de su poder coactivo, en forma y cuantía determinadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas” (p.1)

En Costa Rica los impuestos que paga la población es uno de los ingresos más importantes con los que cuenta el Estado, con ellos puede pagar sus deudas, pero también según lo indica la definición anterior debe con ellos satisfacer las necesidades de la colectividad o sea de los ciudadanos, recordando que el Estado está obligado a garantizar la efectividad de los servicios que cubren las necesidades de quienes lo conforman: la población.

Otra definición es: según Vitti de Marco (2011) “El impuesto es una parte de la renta del ciudadano, que el Estado percibe con el fin de proporcionarse los medios necesarios para la producción de los servicios públicos generales” (prr.3)

De Marco igualmente define al impuesto como una parte de los ingresos del ciudadano, a través del cual el Estado reúne los medios necesarios para la generación de los servicios públicos. Uniendo además en este punto otro elemento el hecho de que la renta debe ser la base para el cálculo de los impuestos, concibiendo además que todo aquello que represente rentabilidad debe ser trazado, ya que la premisa indica que es a través de este pago equitativo, razonable y justo que el país puede proporcionar los servicios requeridos por sus ciudadanos.

Cossa (2011) “El impuesto es una parte proporcional de la riqueza de los particulares deducido por la autoridad pública, a fin de proveer a aquella parte de los gastos de utilidad general que no cubren las rentas patrimoniales” (prr.5)

Según lo citado anteriormente se puede decir, que los impuestos son un porcentaje que le cobra hacienda a las empresas cada periodo por la rentabilidad que obtuvieron, es lo único de los ingresos que tiene el país para hacerle frente a sus gastos.

2.2.1. Tipos de impuestos

El artículo 18 de la Constitución Política, establece el pago de los impuestos, visualizándolo como una forma en que los costarricenses

contribuyen para el pago de los gastos públicos. Al referirse a los tipos de impuestos se debe indicar que en Costa Rica hay dos tipos de impuestos; los impuestos directos definidos como los que afectan directamente los ingresos o renta de las personas tanto físicas como jurídicas, por otro lado, los impuestos indirectos son los que pagamos los ciudadanos y las empresas a través de las compras que realizamos sean bienes o servicios.

2.2.1.1. Impuestos Directos

Como se dijo anteriormente los impuestos directos son aquellos que se calculan sobre la utilidad que tenga durante el periodo fiscal una persona física o jurídica. Esto implica que se debe hacer una identificación plena del sujeto que está pagando, su tasa es variable, es progresivo. Algunos impuestos directos en Costa Rica son:

- a) Retenciones a las fuentes (Remesas, impuesto al salario, renta imponible, renta de títulos valores y avales de letras de cambios).
- b) Timbre de educación y cultura.
- c) Impuesto sobre los rendimientos.
- d) Traspaso de Bienes inmuebles y de vehículos.
- e) Impuestos sobre bancos y entidades financieras no domiciliadas.
- f) Impuesto de salida del país.
- g) Impuesto a las salas de juego.
- h) M. Garita (comunicación personal, 28 de enero del 2019)

Este tipo de impuestos se trazan y cobran directamente a la personas jurídica y física, el Estado se concibe como ente recaudador, en su función de administrador del país debe utilizar esta potestad de manera eficiente, este es uno de los elementos más importantes al tratar el tema de los impuestos directos que deben ser tazados y cobrados donde la efectividad de la gestión de cobro es importante para lograr la estabilidad financiera del Estado.

2.2.1.2. Impuestos Indirectos

Mata (2014) indica que los impuestos indirectos son aquellos que van hacia las necesidades de la población de tener algún bien o servicio, en otras palabras, es conveniente decir que los ciudadanos y /o las personas jurídicas cancelan cuando compran bienes o servicios, en Costa Rica los impuestos indirectos son:

- a) Impuesto sobre las ventas.
- b) Impuesto selectivo de consumo.
- c) Impuesto único sobre los combustibles.
- d) Impuesto específico sobre bebidas alcohólicas.
- e) Impuesto específico sobre bebidas sin contenido alcohólico.
- f) Impuesto a los jabones de tocador.

De los impuestos indirectos se hará referencia especial al impuesto sobre las ventas es el que grava las utilidades generadas por cualquier actividad o negocio con carácter lucrativo, acá se refiere tanto a las ventas como a la prestación de servicios, y se consideran como contribuyentes tanto a las

personas físicas como jurídicas con actividades dentro del territorio nacional durante el período fiscal ordinario o especial. (Mata, 2014)

Se consideran catalécticas de los impuestos indirectos, el que se recaudan a través de los comercios o las industrias, por lo que no se pueden individualizar los contribuyentes, los contribuyentes los perciben de manera indirecta ya que están incluidos en lo que consumen y en lo que compran. Estos igualmente tienen sus dificultades ya que requieren que los comerciantes, empresarios reporten estos rublos al Ministerio de Hacienda, institución que en nuestro país es el administrador tributario.

Una vez introducido el tema de los impuestos, su conformación, clasificación y administración, vamos a enfocarnos en un impuesto que tiene su origen en el nivel nacional a través del impuesto territorial, pero posteriormente fue trasladado a la administración municipal, dándole a los municipios el carácter de administradores tributarios, nos referimos al Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

2.3. Impuesto de Bienes Inmuebles

El Impuesto sobre Bienes Inmuebles se crea a través de la Ley 7509, como se dijo anteriormente este es un impuesto que se establece a favor de las Municipalidades, queda establecido en el artículo N° 1, el cual indica que este impuesto es a favor de las Municipalidades de cada región del país, el hecho generador del impuesto es la tenencia de la tierra, bien sea como propietario, poseedor o habitante en precario.

Las principales características de este impuesto son las siguientes:

- a) Es anual, cada periodo inicia el 1 de enero y finaliza el 31 de diciembre de cada año. (Asamblea Legislativa, 1999)
- b) Se calcula o determina sobre el valor de cada inmueble, este valor se denomina Base Imponible. (Asamblea Legislativa, 1999)
- c) Se puede pagar de manera anual, trimestral o semestral, según lo determine cada municipalidad. (Asamblea Legislativa, 1995)
- d) La tarifa que se cobra es el 0.25% sobre el valor o base imponible registrado para la propiedad. (Asamblea Legislativa, 1995)

Cada uno de los artículos de esta ley establecen los parámetros para que las Municipalidades puedan cobrarlo, por ello y como ya se mencionó anteriormente el artículo 2 establece el objeto del impuesto, este artículo dice lo siguiente:

ARTÍCULO 2.-" Objeto del impuesto. Son objeto de este impuesto los terrenos, las instalaciones o las construcciones fijas y permanentes que allí existan". (Asamblea Legislativa, 1995, parr.2)

En resumen, indica que todas las propiedades o predios, así como las construcciones instaladas en ellas, son el objeto de este impuesto, ya que al evaluarlas establecemos la base imponible sobre la que se calcula el impuesto que los propietarios o poseedores deberán pagar.

2.3.1. Base Imponible para Calcular el Impuesto

En muchos casos se habla de valor de la propiedad para el cobro del impuesto, sin embargo, el concepto correcto es base imponible, está queda definida en el artículo N.º9 de la citada ley, el cual indica que:

ARTICULO 9 -" Base imponible para calcular el impuesto. La base imponible para el cálculo del impuesto será el valor del inmueble, registrado en la Administración Tributaria". (Asamblea Legislativa, 1995, parr.33)

La administración tributaria a través de la oficina de Bienes Inmuebles, recibe las declaraciones de los propietarios o poseedores para registrar en sus bases de datos la base imponible y generar el impuesto que se cobrar el periodo fiscal correspondiente.

2.3.2. Valoración de los Inmuebles

De lo enunciado anteriormente se extrae que los Bienes Inmuebles deben ser valorados, para ello el artículo 9 establece el mecanismo que debe seguirse.

ARTÍCULO 10. Valoración de los inmuebles. Para efectos tributarios, todo inmueble debe ser valorado. (Asamblea Legislativa, 1995, párr.46)

Los inmuebles se valorarán al acordarse una valuación general y al producirse alguna de las causas que determinen la modificación de los valores registrados, de acuerdo con esta Ley. (Asamblea Legislativa, 1995, párr.47)

La valoración general será la que abarque, por lo menos, todos los inmuebles de un distrito del cantón respectivo, de acuerdo con lo previsto en los artículos siguientes y cuando ocurra la circunstancia mencionada en el artículo 15 de la presente Ley". (Asamblea Legislativa, 1995, párr.48)

La valoración general o individual se realizará una vez cada cinco años. Solo podrán efectuarse nuevas valoraciones cuando haya expirado este plazo. (Asamblea Legislativa, 1995, párr.49)

La oficina de Bienes Inmuebles municipal deberá establecer o disponer periodos en los que se deben presentar las declaraciones voluntarias de Bienes Inmuebles, en ellas los contribuyentes tienen la posibilidad de establecer un valor al bien, este valor debe ser aproximado a la realidad, otro mecanismo puede ser el valuar las propiedades a través de una herramienta conocida como Plataforma de Valores por zonas homogéneas, esta herramienta es proporcionada por el Órgano de Normalización Técnica del Ministerio de Hacienda, en ella se agrupan por zonas de valor propiedades con condiciones similares, el valuador ubica la propiedad en la zona correspondiente, registra los parámetros solicitados y el sistema le proporciona un valor sugerido. Otro mecanismo de valoración es el registro de hipotecas, este mecanismo es conocido como modificación automática de la base imponible.

De esta manera se ha hecho un resumen de las formas en que se valoran las propiedades ubicadas en un determinado valor.

2.3.3. Bienes Sujetos al Impuesto de Bienes inmuebles

Para iniciar es importante establecer que el sujeto pasivo es el obligado al pago del impuesto, su definición la encontramos en el artículo N° 6 de la ley 7509. Son sujetos pasivos los del:

ARTÍCULO 6.- Sujetos pasivos. Son sujetos pasivos de este impuesto.
(Asamblea Legislativa, 1995, párr.19)

Quedando claro que el sujeto pasivo es el obligado tributariamente, este puede ser propietario, poseedor, ocupante en precarios, concesionario, y los dueños de parcelas. Siempre es importante hacer una clara distinción e identificación del sujeto pasivo para no cometer errores o realizar cobros indebidos.

Ver anexo N°1

2.3.4 Bienes no Gravados en el Impuesto de Bienes Inmuebles

Como toda ley tiene sus excepciones en este caso el artículo N° 4, hace referencia a todos aquellos Bienes Inmuebles que no están sujetos a pagar el impuesto, según el:

ARTÍCULO 4.- **Inmuebles no afectos al impuesto.** No están afectos a este impuesto. (Asamblea Legislativa, 1995, párr.8)

Este artículo describe y señala propiedades, propietarios que no están obligados a pagar el impuesto, bien sea por su fin, utilidad u origen.

Las exoneraciones, en todos los casos deben ser tramitadas, solicitadas de parte del contribuyente y además deben respaldarse con certificaciones según sea el caso.

Ver anexo N°2

2.4. Crédito Tributario

ARTÍCULO 5.- Las municipalidades podrán otorgar un crédito tributario, parcial o total, equivalente al monto anual del impuesto territorial, que les corresponda pagar a las instituciones o las organizaciones, públicas o privadas y sin fines de lucro, que cumplan con objetivos sociales en su territorio. Esta disposición se aplicará conforme al principio de igualdad y de no discriminación. (Asamblea Legislativa, 1995 párr.27)

El Impuesto de Bienes Inmuebles es a favor de las municipalidades de cada zona de Costa Rica, es uno de los ingresos más importantes que tiene los municipios por lo tanto deben ser muy bien administrados, sus recursos deben ser utilizados en proyectos u obras de desarrollo comunal, lo cual propicia o asegura un buen desarrollo económico y social del cantón.

2.5. Propiedades de Condueños

Toda propiedad que pertenezca a varios condueños, cada una de las personas responsables de la propiedad deberá pagar parte de lo que le corresponda del impuesto de bienes inmuebles, igual para cuando se dé un cobro por morosidad, según:

ARTÍCULO 7.- Propiedades de condueños. Cuando una propiedad pertenezca a varios condueños, cada uno pagará una parte del impuesto proporcional a su derecho sobre el inmueble. En caso de mora, la hipoteca legal preferente se ejecutará sobre los respectivos derechos. (Asamblea Legislativa, 1995 párr.39)

2.6. Porcentaje del Impuesto de Bienes Inmuebles

Para todos los contribuyentes del país, deberán pagar el 0.25% que se aplica al valor actual de la propiedad, según la Ley N°7509 que establece el:

ARTÍCULO 23.- Porcentaje del impuesto. En todo el país, el porcentaje del impuesto será de un cuarto por ciento (0,25%) y se aplicará sobre el valor del inmueble registrado por la Administración Tributaria. (Asamblea Legislativa, 1995 párr.123)

2.7. Exoneración de Bienes Inmuebles

La Municipalidad de Montes de Oro, para la solicitud del documento de exoneración del impuesto de bienes inmuebles, debe ser solicitada en el departamento de catastro, es de suma importancia que cada persona tenga el conocimiento, que, si excede un valor máximo equivalente a cuarenta salarios base, el impuesto deberá pagarse sobre el exceso de la suma. El trámite de exoneración tiene que solicitarse año con año, es importante siempre preguntar el monto a pagar.

Requisitos para solicitud de exoneración:

- a) Llenar la Solicitud de no afectación del impuesto de bienes inmuebles por bien único.
- b) Copia de la cédula del propietario del Bien Inmueble a exonerar.
- c) Certificación de Bienes Inmuebles emitida por el Registro Nacional.
- d) Certificación Municipal (indica que está al día con el Gobierno Local).

- e) Compra de timbre que se adjunta a los documentos.
- f) M. Garita (comunicación oral, 05 de julio del 2019)

Ver anexo N°6

2.8. Evaluación

Es importante tener claro el concepto de evaluación pues es una técnica muy usada en la actualidad. A continuación, se citan algunos de los autores quienes definen dicho concepto para analizarlos y formar un criterio nuevo.

Según Rosales (s.f.) citado por Lavilla (2011) la evaluación es “como una reflexión crítica sobre todos los momentos y factores que intervienen en el proceso didáctico a fin de determinar cuáles pueden ser, están siendo o han sido, los resultados del mismo”. (p. 303)

En la investigación se realizará una evaluación sobre la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles que tiene actualmente la municipalidad de Montes de Oro, para verificar si es eficiente o no, con el fin de determinar si es necesario la implementación de nuevas estrategias.

Lafourcade (s.f.) citado por Lavilla (2011) afirma que “es una etapa del proceso educacional que tiene por fin comprobar de modo sistemático en qué medida se han logrado los resultados previstos en los objetivos que se hubieran especificado con antelación”. (p. 303)

Según lo anterior la evaluación se puede entender como un proceso en el cual se analizan diversas características con el fin de confirmar las teorías propuestas y así lograr alcanzar un objetivo.

Durante la realización de la investigación se evaluará la gestión de cobro que existe actualmente en la municipalidad de Montes de Oro, por lo tanto, se formará una opinión sobre si es o no eficiente la gestión que se realiza en estos momentos.

2.8.1. Tipos de evaluación

2.8.1.1. Evaluación Formativa

La evaluación formativa es uno de los tipos de evaluación que se pueden utilizar para realizar la investigación en la municipalidad de Montes de Oro en la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles.

Según Rosales (2014) la evaluación es la que se realiza durante el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje para localizar las deficiencias cuando aún se está en posibilidad de remediarlas, esto es, introducir sobre la marcha rectificaciones a que hubiere lugar en el proyecto educativo y tomar las decisiones pertinentes, adecuadas para optimizar el proceso de logro del éxito por el alumno. (p.3)

Se entiende por esto que la evaluación formativa es la manera en la cual se analiza la información que se está utilizando para ser corregida antes de finalizar el proceso de exploración.

2.8.1.2. Evaluación Sumativa

Otro tipo de evaluación es la evaluación sumativa que se define por Rosales (2014) a continuación: “Tiene por objetivo establecer balances fiables de los resultados obtenidos al final de un proceso de enseñanza-aprendizaje. Pone el acento en la recogida de información y en la elaboración de instrumentos que posibiliten medidas fiables de los conocimientos a evaluar”. (p.4)

Esta evaluación también será utilizada en dicha investigación pues se necesita recolectar información cuantitativa para así tener datos exactos los cuales ayudarán a cumplir los objetivos de este trabajo.

2.9. Control Interno

2.9.1. Sistema de Control Interno (SCI)

El sistema de control interno que tenga una empresa privada o institución pública es muy importante para tener las herramientas para una buena estructura y orden de la corporación.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales. El SCI tiene como componentes orgánicos a la administración activa y a la auditoría interna; igualmente,

comprende los siguientes componentes funcionales: ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento, los cuales se interrelacionan y se integran al proceso de gestión institucional. Los responsables por el SCI deben procurar condiciones idóneas para que los componentes orgánicos y funcionales del sistema operen de manera organizada, uniforme y consistente. (Contraloría General de la República, 2009, pág. 3)

Según lo mencionado en la cita anterior el sistema de control interno es de suma importancia, donde la institución no poseedora de un control interno, debe de organizarse administrativamente, para que lo jerarcas y titulares a cargo analicen la situación actual de la institución, tomando en cuenta los riesgos, controles, información y ambiente laboral para proporcionar estrategias según las necesidades, de una manera organizada para una aplicación eficiente y eficaz.

2.9.2. Objetivos del Control Interno (SCI)

El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan,

apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.

- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniqué con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad. (Contraloría General de la República, 2009, pág. 3)

Se entiende que los objetivos son fundamentales para el adecuado funcionamiento de las instituciones en sus procesos internos, se pretende que el cumplimiento de los métodos del control interno, con base a los objetivos se lleve a cabo con mejores técnicas administrativas, logrando la eficiencia y eficacia en los procesos de control interno que se apliquen en las instituciones.

2.9.3. Características del Control Interno (SCI)

La Contraloría General de República, indica que las características de los sistemas de control interno son:

- a) “Ser aplicable. El funcionamiento del SCI debe responder a las características y condiciones propias de la institución.
- b) Ser completo. El SCI debe considerar la totalidad de la gestión institucional, y en él deben estar presentes los componentes orgánicos y funcionales.
- c) Ser razonable. El SCI debe estar diseñado para lograr los objetivos del sistema y para satisfacer con la calidad suficiente y necesaria las necesidades de la institución, con los recursos que ésta posee y a un costo aceptable.
- d) Ser integrado. Los componentes funcionales y orgánicos del SCI deben interrelacionarse adecuadamente e incorporarse en la gestión institucional.
- e) Ser congruente. El SCI debe ajustarse a las necesidades, capacidades y demás condiciones institucionales y estar enlazado con el bloque de legalidad”. (Contraloría General de la República, 2009, pág. 4)

Con base en las características del control interno, una empresa debe ser aplicable en todas sus características y condiciones propias de una administración, debe ser completa en toda su estructura administrativa que se lleve la implementación de objetivos para el alcance de metas, donde la empresa obtenga un mayor rendimiento en sus funciones y que el ente donde se desarrollen los procesos de control interno se ajusten a las capacidades y necesidades del ambiente laboral.

2.9.4. Ambiente del Control Interno (SCI)

En el ambiente del control interno, todos los involucrados (jerarcas y titulares), deben tener una actitud positiva hacia los métodos de implementación requeridos para el mejoramiento administrativo, con base al apoyo suministrado por las personas relacionadas en el proceso de control interno, debe de crearse un ambiente laboral de confort donde todos los individuos operen de una manera sencilla eficiente y eficaz, que en su debido momento cuando se presente la rendición de cuentas de todos los métodos aplicados del control internos en una empresa se den resultados reales, según:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI y, en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva. (Contraloría General de la República, 2009, pág. 7)

2.9.5. Actividades del Control Interno (SCI)

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los

procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. (Contraloría General de la República, 2009, pág. 13)

2.9.6. El jerarca y los titulares sobre el Control Interno (SCI)

La aplicación correcta del sistema de control interno es muy importante, no solo por el jefe del departamento o el gerente de una institución y los colaboradores para que el control interno cumpla su función y un buen funcionamiento de la empresa según:

La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias. En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a las áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. (Contraloría General de la República, 2009, pág. 4)

En la mayoría de ocasiones tiene un sistema de control interno, pero el problema es que no se aplica adecuadamente por parte de los jefes y colaboradores, entonces el control interno no cumple las funciones.

2.10. Gestión de Cobros

Según Pedrosa (2019), afirma que:

La gestión de cobros son las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación de recursos monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil. Por esta razón la labor principal de la gestión de cobros es la obtención de la recaudación en un organismo o empresa. (parra.1)

Dentro del departamento de tesorería, el área de gestión de los cobros tiene una importancia relevante, debido a que esta área es la encargada de ordenar, planificar y controlar todos los ingresos de una organización, haciendo así de órgano fiscalizador y de reclamación de los ingresos en una organización. Esta función desempeña tareas de control de las deudas y próximos vencimientos, previsiones de pago de los clientes, planificación de los vencimientos, así como reclamación ante la falta o retraso en el pago por parte de los consumidores. (parr.3)

2.11. Gestión de Cobro del Impuesto de Bienes Inmuebles Municipal

La Municipalidades que abarcan en todo el país, los procesos de gestión del cobro del impuesto de Bienes Inmuebles, que deben de realizar conforme a la ley que lo establezca, el documento que se ejecuta para el cobro debe de establecer varios puntos como:

- a) El artículo de la ley que lo fundamenta.
- b) Monto adeudado.
- c) Plazo por pagar.
- d) Opciones para que la persona pueda apelar el proceso.

La gestión del cobro Municipal, se puede efectuar de dos maneras, administrativa que se establece con base a los puntos mencionados anteriormente y el judicial, que el cobro se puede generar por medio del encargado del departamento legal de un municipio o bien por contrataciones externas, sea físico o jurídico mediante una licitación respectiva para la contratación de servicios y asignar los trabajos que se deben realizar. M. Garita (comunicación personal, 25 de julio del 2019)

2.12. Municipalidad

La Municipalidad es cantonal, es definida en el artículo 2 del Código Municipal (1998), el cual señala lo siguiente:

“La municipalidad es una persona jurídica estatal con patrimonio propio y personalidad, y capacidad jurídica plenas para ejecutar todo tipo de actos y contratos necesarios para cumplir sus fines”. (p.1)

Todo gobierno local necesita de tres elementos materiales, a) una población, b) un territorio y c) un ente administrador. El municipio, según lo define el Código Municipal, es el conjunto de vecinos de un mismo cantón. En este sentido, vecino y munícipe son términos equivalentes. La municipalidad viene a ser el ente jurídico estatal encargado de administrar los servicios e intereses locales dentro de determinado territorio (cantón).

De acuerdo con nuestra Constitución Política, en todo cantón de la República deberá de haber una municipalidad. Toda municipalidad se encuentra conformada por un concejo (cuerpo deliberante) compuesto por regidores electos popularmente; síndicos, uno por cada distrito, electos también popularmente, con voz, pero sin voto; y anteriormente por un Ejecutivo Municipal, denominado hoy día Alcalde Municipal, jefe de las dependencias municipales y administrador general, electo antiguamente por el Concejo Municipal (hoy día por voto popular).

Existen dos razones fundamentales que justifican la existencia del Gobierno Municipal. Una es de orden político: hace alusión a la necesidad de que los vecinos de un cantón establezcan formas de participación ciudadana y establezcan su propio gobierno. A nivel de dicho gobierno, más cercano al ciudadano, este aprende a defender y ejercitar sus derechos, a discutir y proponer soluciones, a nombrar a sus representantes y a postularse como representante.

En otras palabras, es un medio de aprendizaje de los derechos y deberes ciudadanos, una escuela cívica. La otra razón es de orden económico-administrativo; hace alusión a la necesidad de descentralizar la prestación de aquellos servicios y de aquellas obras que por sus características y naturaleza pueden ser mejor ejecutadas a nivel local.

Se busca con ello una adecuada división del trabajo entre el Gobierno Central y el Gobierno Local. Por ejemplo, es más fácil y conveniente que el servicio de recolección de basura lo preste el Gobierno Local que el Gobierno Central de la República. La administración de los servicios e intereses locales

en cada cantón, de conformidad con nuestra Constitución Política, están a cargo de la Municipalidad.

Pero como el municipio o conjunto de vecinos de un cantón constituyen un grupo con fines múltiples y generales, la municipalidad encargada de administrar los intereses y servicios locales de ese municipio, tiene cometidos también de carácter general. Es decir, la municipalidad, según se puede leer en el artículo 4 del Código Municipal que hace referencia a sus cometidos, puede realizar diversos y disímiles cometidos, ya en el campo de la salud, el turismo, el desarrollo agropecuario, la protección ciudadana, el planeamiento urbano, otros.

2.12.1. Breve reseña histórica Municipalidad de Montes de Oro

A continuación, se narra la reseña histórica del cantón de Montes de Oro y su municipalidad. El territorio que actualmente corresponde al Cantón de Montes de Oro estuvo habitado por indígenas del llamado Grupo Chorotega; formó parte de la Provincia de Orotina, gobernada por el Cacique Gurutiña; una de las cinco en que se dividían los Chorotegas. Los primeros pobladores que llegaron a la región a mediados de la segunda mitad del siglo XIX, fueron los señores Ramón González Alvarado y familia, Celso González, Antonio Vega y Juan Simón Jiménez, entre otros.

Antiguamente la hoy Ciudad de Miramar se denominó Los Quemados. Sobre el particular existe la versión de que se debe a la coloración de los montes, lo cual da la impresión que han sido quemados; otra explicación es

que anteriormente existía la costumbre, por parte de los cazadores, de prenderle fuego a los cerros todos los años. El origen del nombre Miramar se debe a don Francisco de Paula Amador, en una visita que hizo al lugar, propuso este nombre, dado que se apreciaba muy bien el mar, específicamente el Golfo de Nicoya. Fue así como por acuerdo ejecutivo N°18 del 23 de abril de 1897, a solicitud de los vecinos, se cambió el nombre de Los Quemados por el de Montes de Oro siendo nuestro cantón y para el distrito el de Miramar como población principal.

En la división territorial escolar de la República de Costa Rica de 1886 no aparece escuela para la región del actual cantón; en cambio en la ley N°64, publicada en La Gaceta N°193, del 19 de agosto de 1888, aparecen los salarios de los directores de la escuela de varones y de mujeres, del Distrito III Los Quemados del cantón Primero Puntarenas, de la comarca de igual nombre; lo cual indica que a partir de este último año existían 15 aulas en la localidad. En un principio el centro escolar se denominó escuela Mixta de Miramar, hoy lleva el nombre de Don José María Zeledón Brenes, compositor de la letra de nuestro Himno Nacional. El Liceo Miramar inició sus actividades docentes en 1971, en la segunda administración de Don José Figueres Ferrer.

La iglesia se construyó en 1922, con advocación a nuestra Señora del Carmen. Durante el arzobispado de monseñor Don Rubén Odio Herrera, tercer arzobispo de Costa Rica, en el año 1955, se erigió la parroquia; la cual actualmente es sufragánea de la Diócesis de Tilarán de la provincia eclesiástica de Costa Rica.

La cañería se inauguró en 1908 y el alumbrado eléctrico en 1910, en el primer gobierno de Don Cleto González Víquez. En la administración de Don Alfredo González Flores, el 17 de julio de 1915, en Ley N°42, se le otorgó el título de Villa a la Población de Miramar, cabecera del cantón creado en esa oportunidad. Posteriormente, el 10 de diciembre de 1965, en el gobierno de don Francisco Orlich Bolmarcich, se promulgó la Ley No 3615 que le confirió a la villa, la categoría de Ciudad.

En julio de 1915 se llevó a cabo la primera sesión del Concejo de Montes de Oro; integrado por los regidores propietarios señores Leonardo Jiménez Sánchez, Rafael Quirós, Rafael Fonseca y José María Agüero Gómez. El secretario municipal fue Don Jorge Antonio González Badilla. El nombre del cantón tiene relación con los montes de la región cuya riqueza aurífera fue descubierta por don José de los Santos González, dando origen al establecimiento de las minas de oro de Providencia, Montezuma y Bellavista. (Municipalidad de Montes de Oro, 2019)

2.12.2. Misión de la Municipalidad de Montes de Oro

Procurar la prestación de servicios eficientes, garantizándoles a los usuarios que los ingresos recaudados se inviertan para mejorar la calidad de éstos, propiciar una amplia participación ciudadana, el respeto al marco jurídico que nos rige y buscar alianzas estratégicas, para fomentar el progreso y desarrollo del cantón. (Municipalidad de Montes de Oro, 2019)

2.12.3. Visión de la Municipalidad de Montes de Oro

Constituirse en un verdadero gobierno local, capaz de fomentar el desarrollo integral del cantón, mediante una eficiente gestión administrativa, fomentando una amplia participación ciudadana y prestando servicios de calidad, que garanticen a los habitantes una mejor condición de vida. (Municipalidad de Montes de Oro, 2019)

2.12.4. Código Municipal

El código municipal según el Tribunal Supremo de Elecciones está constituido por 200 artículos, donde se desarrolla específicamente las obligaciones de estas entidades, así también como los comités que deben tener y los deberes y derechos de sus empleados y demás participantes de estas.

El Código establece y define la jurisdicción municipal, el cantón; enumera los cometidos, dispone la organización básica y las normas de la administración hacendaria de la municipalidad; así como los derechos y obligaciones del personal y los derechos de los administrados frente al Gobierno Local.

El artículo 4 del Código, es el más extenso y quizá el más importante, pues establece los cometidos de la municipalidad. Parte de su importancia radica paradójicamente en la inaplicabilidad de muchas de las funciones ahí atribuidas a la municipalidad. Esta imposibilidad de aplicación obedece a dos causas fundamentales.

La primera es la falta de recursos materiales que la legislación global determina para los gobiernos locales. La segunda es el establecimiento o creación de otras entidades gubernamentales a las cuales se asignan algunas de las funciones que el mencionado artículo cuarto establece, y además los recursos para llevarlas a cabo.

2.12.5. Concejo Municipal

Según Villalobos (2018) el artículo 2 del reglamento de Sesiones y Funcionamiento del Concejo Municipal de Montes de Oro dice que: “El Gobierno Municipal del Cantón de Montes de Oro está compuesto por un cuerpo deliberativo, denominado Concejo Municipal e integrado por las y los Regidores propietarios y suplentes que determina la ley, además por el Alcalde, todos de elección popular”.

La Ley N°.4574 de 04 de mayo de 1970, decretó el Código Municipal vigente en nuestro país. Esta ley ha sido objeto de varias reformas en sus veinte años de vigencia.

Este Código vino a reunir en un sólo cuerpo normativo, las disposiciones de mayor importancia que en forma dispersa regían la materia antes de su promulgación, a la vez que modificó algunas de ellas y creó algunas nuevas. La Ley tiene cerca de 200 artículos y transitorios, reunidos bajo ocho títulos.

El Código establece y define la jurisdicción municipal, el cantón; enumera los cometidos, dispone la organización básica y las normas de la administración hacendaria de la municipalidad; así como los derechos y

obligaciones del personal y los derechos de los administrados frente al Gobierno Local.

2.12.5.1. Funciones del Concejo Municipal

La Municipalidad de Montes de Oro, está ubicada en el distrito primero (Miramar), de cantón de Montes de Oro, las Municipalidades son instituciones de representación popular que deben velar por los intereses de sus respectivas comunidades. Entre sus funciones y deberes están:

- a) Promover el desarrollo local de manera integral y armónica - Planificar y controlar el desarrollo urbano del cantón.
- b) Suministrar, en forma eficiente y a costos adecuados, servicios básicos a la comunidad (recolección de basura, mercados, acueductos, caminos vecinales, rellenos sanitarios, entre otros).
- c) Fomentar la participación activa, consciente y democrática de los vecinos en los asuntos municipales.
- d) Servir de eje coordinador de las acciones, movimientos y asociaciones de orden local que se den dentro del cantón.
- e) Participar con otras municipalidades en convenios cooperativos, para una mejor prestación de servicios o ejecución de obras.
- f) Participar en los procesos de regionalización, formación de ligas y congresos de interés para la municipalidad.
- g) Facilitar al ciudadano las gestiones, trámites y pago de tributos ante la administración municipal.

- h) Coordinar con el Gobierno Central y demás instituciones públicas las acciones y programas relativos al cantón.

2.12.6. Aspectos de la Estructura Administrativa y de las Funciones de la Municipalidad

2.12.6.1. Organización

La organización de la Municipalidad de Montes de Oro, está constituida de la siguiente manera:

Concejo: Esta instancia funge como la fuente suprema de la autoridad municipal. Es un órgano colegiado, político y deliberativo. Le corresponde dictar la política general de la Institución mediante la emisión de acuerdos y la implantación de reglamentos, conforme al Código Municipal.

Secretaría del Concejo: Brinda apoyo al Concejo en la confección de actas, transcripción de acuerdos y extensión de certificaciones.

Dirección Ejecutiva (Alcalde Municipal): Es el órgano de mayor jerarquía administrativa dentro de la estructura municipal. Le corresponde la administración general de la municipalidad. En tal sentido debe velar por el cumplimiento de los acuerdos del Concejo, de las leyes y reglamentos en general.

Junta Vial Cantonal: Es un órgano público no estatal, nombrado por el Concejo Municipal, ante quien responde por su gestión. Es un órgano de

consulta en la planificación y evaluación en materia de obra pública vial en el cantón y de servicio vial municipal, según lo establece la Ley 8114 de Simplificación y Eficiencia Tributarias del:

Artículo 5º-**Destino de los recursos:** Del producto anual de los ingresos provenientes de la recaudación del impuesto único sobre los combustibles, un veintinueve por ciento (29%) se destinará a favor del Consejo Nacional de Vialidad (Conavi); un tres coma cinco por ciento (3,5%), exclusivamente al pago de servicios ambientales, a favor del Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (Fonafifo); un cero coma uno por ciento (0,1%), al pago de beneficios ambientales agropecuarios, a favor del Ministerio de Agricultura y Ganadería para el financiamiento de los sistemas de producción agropecuaria orgánica, y un uno por ciento (1%), a garantizar la máxima eficiencia de la inversión pública de reconstrucción y conservación óptima de la red vial costarricense, a favor de la Universidad de Costa Rica. El destino de estos treinta y tres comas seis por ciento (33,6%) tiene carácter específico y obligatorio para el Ministerio de Hacienda, el cual, por intermedio de la Tesorería Nacional, se lo girará directamente a cada una de las instituciones antes citadas. (Asamblea Legislativa, 1995, parr.24)

2.12.6.2. Departamentos de la Municipalidad de Montes de Oro

La Municipalidad de Montes de Oro, se encuentra conformada por quince departamentos (ver anexo N°3 organigrama de la Municipalidad), con base a las funciones de los departamentos, que son fundamentales para el

logro de la misión y visión que el Municipio, tiene establecido para el bien de la comunidad, se describe a continuación:

Acueducto

Funciones que realiza el departamento:

- a) Atención general de Público, quejas, consultas y revisiones.
- b) Supervisión de trabajos de campo de área de fontanería.
- c) Supervisión del trabajo de los lectores.
- d) Elaboración y supervisión de lista de corta.
- e) Elaboración, supervisión e inclusión de lecturas mensuales de los medidores de agua.
- f) Control y supervisión de Revisiones solicitadas por el contribuyente.
- g) Supervisión general de todo lo relacionado con las captaciones tanques, líneas de distribución y sistema de clorado.
- h) Elaborar el plan anual de trabajo del departamento.
- i) Entregar informes de resultados.
- j) Atención general de Publico, quejas, consultas y revisiones.
- k) Facturación.
- l) Recepción de Averías y Revisiones solicitadas por el contribuyente.
- m) Inclusión de lecturas mensuales de los medidores de agua.
- n) Atención general de Público, quejas, consultas y revisiones.
- o) Control y emisión de Cobros.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Archivo

Funciones que realiza el departamento:

- a) Asesorar técnicamente al personal de la institución.
- b) Elaborar los instrumentos y auxiliares descriptivos necesarios.
- c) Integrar el CISED.
- d) Centralizar todo el acervo documental de las dependencias y oficinas de la institución
- e) Reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar el acervo documental de la institución.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Bienes Inmuebles - Catastro y Valoraciones

Funciones que realiza el departamento:

- a) Diseño, seguimiento, control y fiscalización del proyecto de declaración de bienes inmuebles dirigido, ordenado y controlado.
- b) Procesar y aprobar técnicamente los trámites y solicitudes de exención del Impuesto.
- c) Confeccionar y procesar los expedientes tributarios.
- d) Elaborar un plan anual operativo.
- e) Utilizar toda aquella información existente en la Municipalidad con respecto a cada predio y crear un archivo de registros histórico.

- f) Actualizar las bases imponibles de los inmuebles de nuestro cantón, mediante procedimientos emitidos por el órgano de Normalización Técnica.
- g) Estudio, identificación y actualización de las sociedades por medio del Registro Mercantil.
- h) Elaborar y presentar informes periódicos de gestión y sus resultados.
- i) Actualización de la información contenida en la Conciliación Catastral.
- j) Realizar los ajustes correspondientes a la base de datos de Catastro.
- k) Prestar apoyo a los ciudadanos en términos de: Copia de planos catastrados e información catastral.
- l) Elaborar planes anuales operativos para la Unidad de Catastro.
- m) Realizar avalúos y/o propuestas de valor que nos permitan actualizar las bases imponibles de los inmuebles de nuestro cantón, mediante procedimientos emitidos por el órgano de Normalización Técnica.
- n) Revisar, analizar, aprobar o denegar las solicitudes de Visados de Planos Catastrados.
- o) Control, archivo y codificación de permisos de construcción con fines tributarios.
- p) Control, archivo y codificación de declaraciones voluntarias de Bienes Inmuebles.
- q) Control, archivo y codificación de gravámenes hipotecarios, con fines tributarios.

- r) Control y archivo de planos visados, informaciones posesorias.
- s) Realizar los ajustes y las actualizaciones respectivas de la base de datos del IBI.
- t) Elaborar las certificaciones de valor registrado de bienes inmuebles.
- u) Atención General del público.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Presupuesto y Contabilidad

- a. Funciones que realiza el departamento:
- b) Elaboración del Plan Anual Operativo de la Municipalidad.
- c) Formular los diferentes anteproyectos del presupuesto ordinario, extraordinario y las modificaciones presupuestarias, según las disposiciones fijadas por la Contraloría.
- d) Registrar cronológicamente todas las operaciones contables que realiza la Municipalidad.
- e) Realizar las liquidaciones presupuestarias.
- f) Informes trimestrales.
- g) Certificación de deudas de los contribuyentes para los procesos de cobro judicial.
- h) Supervisar las tareas asignadas a las auxiliares.
- i) Realizar los cálculos de la Relación de Puestos, para el Presupuesto Ordinario y los reajustes salariales.
- j) Asesorar a la Alcaldía Municipal en los temas financieros.

- k) Control de las Partidas Específicas.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Departamento Legal

Funciones que realiza el departamento:

- a) Asesorar legalmente a la administración y diferentes departamentos municipales.
- b) Ejecutar diferentes acciones judiciales requeridas por la Municipalidad y ejercer la representación judicial en los diferentes procesos en que sea parte la Municipalidad.
- c) Analizar los asuntos legales que se le presentan y ejecutar los trámites correspondientes.
- d) Verificar la calidad de los trabajos realizados y realizar los ajustes o cambios respectivos.
- e) Realizar labores administrativas propias del cargo.
- f) Gestionar los suministros requeridos por el equipo de trabajo y así ejecutar los distintos procesos encargados.
- g) Elaborar propuestas de mejoras en los procesos realizados.
- h) Revisión de borradores de convenios y contratos.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Gestión Ambiental

Funciones que realiza el departamento:

- a) Atender solicitudes y denuncias relacionadas al ambiente y la salud, darles respectivo trámite y seguimiento.
- b) Emitir criterios técnico-ambientales, a solicitud de otras unidades o departamentos municipales.
- c) Formular y promover proyectos ambientales a nivel municipal según las necesidades del cantón.
- d) Promover actividades que contribuyan a la creación de una cultura ambiental dentro del cantón.
- e) Apoyar proyectos orientados a la gestión sostenible del recurso hídrico.
- f) Representar a la Municipalidad ante reuniones, seminarios, u otras actividades de dominios público o privado.
- g) Integrar comisiones y grupos de trabajo interdisciplinarios cuando corresponda a los intereses de la institución.
- h) Administrar el Centro de Acopio Municipal, procurando un adecuado funcionamiento del mismo.
- i) Mantener informado a su jefatura inmediata, sobre el desarrollo de las actividades y programas propios de la unidad a su cargo, a efecto de retroalimentar en forma eficiente la toma de decisiones.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Gestión de Servicios

Funciones que realiza el departamento:

- a) Asesorar al Alcalde y a las demás dependencias, en asuntos administrativos que interesen a la misma y resolver consultas que se le

formulen en materia de servicios municipales tales como Servicio de Recolección de Basura, Acueducto Municipal, Mantenimiento de Cementerio, Alquiler de Locales de la terminal, Derecho administrativo de uso terminal, Alquiler de Locales del Mercado Municipal.

- b) Colaborar en estudios y proyectos que el Municipio requiera en su materia.
- c) Organizar y planear actividades sobre las acciones a realizar durante el año.
- d) Controlar procesos y procedimientos de todos los servicios municipales.
- e) Coordinar y administrar los recursos humanos y financieros de su dependencia para desarrollar eficientemente los proyectos y responsabilidad servicios municipales.
- f) Evaluar procedimientos y servicios con el fin de establecer acciones preventivas y correctivas que permitan el mejoramiento para la satisfacción del usuario.
- g) Elaborar y presentar informes de la unidad al Alcalde Municipal.
- h) Ejecuta gestiones de cobro y tramita arreglos de pago respectivos.
- i) Realiza análisis relacionados con la actualización de las tasas a cobrar en relación a los servicios de basura, acueducto, mercados y cementerio.
- j) Analiza los asuntos que se le presentan y ejecuta los trámites correspondientes.

- k) Atiende y resuelve consultas y tramita asuntos diversos presentados por los usuarios de los servicios.
- l) Realiza labores administrativas.
- m) Gestiona los suministros requeridos por el equipo de trabajo para ejecutar los procesos.
- n) Organiza y programa reuniones de personal con su equipo de trabajo superior.
- o) Soluciona conflictos laborales y resuelve problemas propios de su equipo de trabajo y con los usuarios cliente-ciudadano.
- p) Tramita asuntos administrativos derivados de la gestión como vacaciones, permisos y otros.
- q) Dirigir, controlar y supervisar los servicios brindados a la comunidad como lo son el acueducto municipal, servicio de recolección de basura, alquiler de mercado y mantenimiento de cementerio.
- r) supervisar la aplicación de los reglamentos y leyes que le competen.
- s) Coordinar los funcionarios subordinados para el buen funcionamiento de las tareas diarias.
- t) Velar por el estricto cumplimiento de planes, programas y estrategias de trabajo, cronogramas de asignación de funciones y de recursos, así como observar el cumplimiento de metas y objetivos de su ámbito de trabajo.

- u) Coordinar el suministro de información desde y hacia otras dependencias municipales que permitan adecuados sistemas de retroalimentación para implantar, mejorar o modificar métodos de trabajo atinentes a su responsabilidad.
- v) Asistir a reuniones con el superior con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos, analizar problemas que se le presentan en el desarrollo de las labores y proponer cambios.
- w) Atender y resolver consultas que le presentan sus compañeros y público en general, relacionados con las actividades a su cargo.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Informática

Funciones que realiza el departamento:

- a) Administración de infraestructura de TI de la Municipalidad, Plantel Municipal, CECUDI y CECI.
- b) Asesoría a usuarios internos en tecnología y herramientas informáticas.
- c) Soporte técnico y mantenimiento de equipo de cómputo.
- d) Desarrollo de reportes especializados para la Alcaldía y Gestión de servicios, minería de datos, depuración y migración de datos.
- e) Apoyo a actividades y eventos desarrollados por la municipalidad en logística a fin a TI (Tecnologías de Informática).
- f) Desarrollo y administración de herramientas informáticas para automatizar y agilizar trámites, documentar tramites y darles seguimiento.

- g) Respaldo de información periódica de usuarios internos y sistemas de información de gestión del Gobierno Local, control de respaldos entre servidores.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Desarrollo Urbano

Funciones que realiza el departamento:

Realiza el inspector

- a) Inspección de campo.
- b) Notificador.
- c) Atención al público.
- d) Realizar cierre de negocios.
- e) Realizar actas de inspección de negocios.
- f) Incluir en el sistema los Permisos de Construcción.
- g) Resolución Municipal.

Realiza el topógrafo

- a) Revisar, analizar y visar los planos catastrados.

Realiza arquitecta

- a) Otorgar licencias de construcción.
- b) Correspondencia externa e interna.
- c) Informes.
- d) Inspección de Campos.
- e) Tramitar solicitudes de patentes, visados de planos y pajas de agua, licencias de licores.

- f) Atención al Público.
- g) Realizar cierre de negocios.
- h) Recibir las declaraciones de patentes.
- i) Modificar en el sistema con base a las declaraciones de patentes los montos nuevos y notificarlos.
- j) Incluir en el sistema los permisos de construcción.
- k) Disponibilidad de agua.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Oficina de la Mujer

Funciones que realiza el departamento:

- a) Brindar información a las mujeres sobre sus derechos, servicios existentes en distintas instituciones, así como de programas y servicios que desarrolla la Municipalidad, el Instituto Nacional da la Mujer y otras instituciones públicas y privadas, a favor de la igualdad de Género.
- b) Referir a las Mujeres a diferentes Servicios y Programas Estatales Gubernamentales, además realizar referencias al IMAS, Defensa Publica, tramites de bonos de vivienda, entre otros.
- c) Brindar atención especializada en violencia intrafamiliar, mediante el desarrollo de diversas estrategias, grupos terapéuticos, Psicoterapia, Intervención en crisis, y otros casos no menos importantes.
- d) Atención a niños y jóvenes en riesgo social o problemas emocionales.
- e) Coordinación de actividades de índole social pertenecientes a la Municipalidad.
- f) Solicitud de Becas para estudiantes.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Proveeduría

Funciones que realiza el departamento:

- a) Realizar los procedimientos de Contratación Administrativa, Mantener un registro actualizado de todos los proveedores de la institución.
- b) Elaborar un análisis de costos de los bienes y servicios que ofrecen los proveedores.
- c) Solicitar las cotizaciones respectivas a proveedores debidamente registrados.
- d) Crear los carteles de los procesos licitatorios, para su análisis.
- e) Recibir ofertas y analizarlas.
- f) Controlar los activos existentes y distribuir los adquiridos.
- g) Realizar labores administrativas propias de su cargo.
- h) Planificar la compra de los suministros requeridos por todas las unidades administrativas Municipales.
- i) Estudiar y recomendar los procedimientos actuales.
- j) Confeccionar las órdenes de compra y sus respectivos contratos sobre los servicios profesional o contratos por obras que realice el departamento, así como de todas las compras que se tramiten.
- k) Confeccionar las respectivas nóminas para la cancelación de los servicios.
- l) Atención de todas aquellas actividades afines al cargo, que le asigne el alcalde municipal.
- m) Ejercer un control estricto sobre todos los activos que se le asignan a cada unidad administrativa municipal.

- n) Plaqueo de estos activos.
- o) Informar la contabilidad municipal, sobre cualquier cambio en los activos o cualquier nueva adquisición.
- p) Será responsable de mantener actualizado el SIAC.
- q) Mantener un adecuado control de los inventarios de los materiales que se requieran para el gobierno local.
- r) Emisión de boletas de combustible.
- s) Control de combustible y demás pagos de todos los Contratos existentes.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Recursos Humanos

Funciones que realiza el departamento:

- a) Confección de Planillas.
- b) Reportes de salarios a la Caja Costarricense de Seguro Social y al INS.
- c) Confección de Constancias de Salario y Certificaciones.
- d) Llevar el Control de Marcas del Reloj de los Funcionarios Municipales
- e) Control de Vacaciones.
- f) Archivo y actualización de los expedientes de los funcionarios municipales.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Secretaria del Concejo

Funciones que realiza el departamento:

- a) Asistir a las sesiones del Concejo, levantar las actas y tenerlas listas dos horas antes del inicio de cada sesión, para aprobarlas oportunamente, salvo lo señalado en el Artículo N°48
- b) Transcribir, comunicar o notificar los acuerdos del Concejo Municipal, conforme a la Ley.
- c) Extender las certificaciones solicitadas a la Municipalidad.
- d) Atender al público que se presente en el Departamento de la Secretaría Municipal y resolver sus consultas sobre información que le atañe propiamente al Concejo Municipal.
- e) Trasladar aquellos asuntos al Departamento correspondiente cuando se trate de resoluciones legales, y la instancia brinde un plazo corto para responder.
- f) Coordinar las convocatorias a sesiones extraordinarias cuando el Concejo Municipal o el Alcalde lo requieran.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Tesorería

Funciones que realiza el departamento:

- a) Ingresar presupuestos y modificaciones en hoja de Excel
- b) Visar Contenido Presupuestario mediante decisión Inicial.
- c) Visado de Órdenes de Compra.
- d) Pago a Proveedores y planillas.
- e) Programación financiera.
- f) Rebajar del Presupuesto todo movimiento de pago.
- g) Control de Letras de Cambio.

- h) Control de garantías de participación y cumplimiento.
- i) Presentación de retenciones del 2% hacienda.
- j) Control de vencimiento de diferentes pólizas de seguros.
- k) Custodia y ejecución de Caja Chica.
- l) Presentación de D150 y 151 ante Ministerio de Hacienda.
- m) Registrar Actividades en el Presupuesto.
- n) Cierre de libros de Diferentes Cuentas.
- o) Depósitos al Banco.L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Unidad Técnica de Gestión Vial

Funciones que realiza el departamento:

Artículo 14. De las funciones de la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal. Dentro de las principales tareas de las Unidades Técnicas de Gestión Vial Municipal se consideran las siguientes:

- a) Elaborar y ejecutar los programas de conservación y desarrollo vial, con base en los planes formulados por la Junta Vial Cantonal y avalados por el Concejo.
- b) Promover la conservación vial participativa, a través del fortalecimiento de la organizacional local y su vínculo con otras instancias afines, con el fin de propiciar trabajos conjuntos de conservación de las vías públicas y el control social de los proyectos que se realicen.
- c) Respetar correctamente el marco legal y reglamentario, en materia vial vigente.

- d) Colaborar con el MOPT en la realización y actualización del inventario de la red de calles y caminos del cantón.

L. Chaves (comunicación personal, 10 de julio del 2019)

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1. Investigación

Según Hernández (2014) “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”.

Las indagaciones son donde se obtienen múltiples conocimientos, que aportan a la realización de trabajos y ayuda a tener entendimiento sobre la información que se desconoce de la investigación. Es la estrategia que se define el cómo y el con qué se realiza la investigación, incluyendo el diseño de las herramientas que se utilizarán para conseguir los datos que correspondan a los objetivos planteados.

3.2. Enfoque de investigación

En la investigación presente se aplica el enfoque mixto, que se basa en el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo, donde se recauda información de ambas. En la combinación de las dos, se obtendrá información cruzada, donde se requiriere bastante conocimiento sobre los dos enfoques.

En el enfoque cuantitativo se aplica determinando resultados numéricos, con base a la técnica del cuestionario que se elaboró conforme a preguntas abiertas y cerradas. Se aplicará a la población de Montes de Oro, con el fin de recaudar información sobre la investigación.

El enfoque cualitativo es el estudio que describe, explora y explica toda información de la investigación aplicada en la evaluación del cobro en el impuesto de bienes inmuebles durante el año 2018, en la Municipalidad de

Montes de Oro y con base a la técnica de la entrevista se obtendrá información esencial sobre la gestión del cobro del impuesto, que será aplicada a funcionarios de la Municipalidad de Montes de Oro.

3.3. Tipo de investigación del trabajo

“La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, et al. 2003. P.117).

La investigación es de tipo descriptiva, porque se muestran características, se detallan los procedimientos y actividades que se realizan por parte de los trabajadores que forman parte en el proceso del cobro del impuesto de bienes inmuebles de la Municipalidad de Montes de Oro, basándose en las técnicas de información, las entrevistas y cuestionarios.

3.4. Fuentes de Información

Las fuentes de información son todos los documentos que de una forma u otra difunden los conocimientos propios de un área, ya sea en administración, educación, salud, ciencias exactas, etc. Al llevar a cabo la investigación, todo investigador debe manejar fuente de información que sirva de base para desarrollar tanto el marco teórico como el trabajo de campo. (Ruiz,2011, parr.1)

En el proyecto de investigación, se utilizan las fuentes de información tanto primarias como secundarias que se detallan en los siguientes apartados.

3.4.1. Fuentes Primarias

Las fuentes primarias contienen información, que se obtiene de personas, libros, documentos, revistas, entre otros, que tengan información con relación al tema del cobro del impuesto de bienes inmuebles.

Toda la información que se utiliza para el desarrollo del proyecto de investigación es suministrada por los funcionarios a cargo del departamento encargado de impuestos de bienes inmuebles de la Municipalidad de Montes de Oro.

3.4.2. Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias permiten obtener información a partir de documentos o datos recopilados por otros; se obtienen de la revisión bibliográfica, tales como información de páginas web, tesis realizadas, libros, revistas, redes sociales entre otros.

Para efectos de este trabajo, las fuentes secundarias consultadas fueron principalmente, referencias bibliográficas, páginas web.

3.5. Muestra

Según Hernández (2017) la muestra es un subgrupo de población o un universo que nos interesa, sobre el cual se recolectaran los datos pertinentes y

deberá ser representativo a dicha población, el universo o población se define desde el planteamiento del problema.

Para efectos de la investigación será la población que paga el impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro, además obtendremos información por parte de los colaboradores del departamento encargado.

3.5.1. Tipo de Muestreo

3.5.1.1. Muestreo Aleatorio Simple

Según Silva (1993) es uno de los puntos de contactos más importantes en la teoría del muestreo cuando hay poblaciones finitas con la estadística inferencial clásica, una de las funciones más destacadas del muestreo aleatorio simple en que esencia por su indecencia el tipo de diseño muestra.

Durante la investigación se aplicará el muestreo aleatorio simple, debido a que en este tipo de muestra permite seleccionar muestras aleatorias de las poblaciones. Se tomará en cuenta parte de la población y trabajadores de la Municipalidad de Montes de Oro (que forman parte del departamento del cobro de impuestos de bienes inmuebles).

3.6. Definición Instrumental

En el proyecto de investigación se aplicará una entrevista y un cuestionario a un sector de la población y personal de la Municipalidad de

Montes de Oro, que tiene relación con el cobro del impuesto de bienes inmuebles.

3.7. Definición Operacional

Todos los resultados del proyecto de investigación serán demostrados por medio de gráficos.

3.8. Instrumentos de Investigación

Para obtener la información requerida para conocer las necesidades, se aplicará los siguientes métodos de investigación.

3.8.1. Entrevista

La entrevista es el procedimiento más utilizado por diversos profesionales en muy distintos campos aplicados como el policial, periodístico, médico, psicológico, laboral, y educativo, entre otros. En todos los casos, el propósito u objetivo más frecuente de la entrevista es conseguir información y procurar que ésta responda, con la mayor precisión posible, a lo que necesitamos averiguar. (Márquez, 2006, parr.1)

Tomando en consideración, que, al realizar una entrevista, se da un trato más personalizado con los funcionarios de la Municipalidad de Montes de Oro, que están a cargo del proceso o que de manera directa o indirecta, tienen algún tipo de relación con el mismo, es que se toma la decisión de llevar a cabo una entrevista, que permita conocer más a fondo sobre este tema y cuál

es la realidad que vive la Municipalidad con respecto al cobro de bienes inmuebles, ya que la entrevista, permite desarrollar el tema con amplitud y que la persona entrevistada se exprese con libertad, sobre lo que siente y le permite describir a fondo cada uno de los procesos que se llevan a cabo en este departamento, de igual forma, da pie, para tener un conocimiento más amplio, formarse un criterio y a partir de ahí, desarrollar propuestas que sirvan de base a la Municipalidad de Montes de Oro, para poder mejorar el cobro de este impuesto.

De ahí, que para el desarrollo del proyecto de investigación se aplicará una entrevista, donde se plantearán una serie de preguntas, a los funcionarios, con el fin de que respondan de la manera más natural y veraz posible.

3.8.2. Cuestionario

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. (García, S.F, pag.2)

Se elaborará un cuestionario, que será aplicado de forma aleatorio a la población del Cantón de Montes de Oro, para lo cual se visitarán algunos hogares del Cantón y se les explicará en qué consiste y con qué fin se está llevando a cabo esta encuesta y de esta forma, tratar de que sean lo más objetivos posibles a la hora de responder las preguntas.

Capítulo IV

Presentación y Análisis de los Resultados

4.1 Análisis y Resultados

El análisis de datos permite conocer de una manera más congruente la situación actual de la Municipalidad de Montes de Oro, donde se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, logrando obtener la opinión de las personas involucradas y de esta forma, obtener un dato lo más fehaciente posible, que se verá reflejado en el análisis de los mismos.

La información que resulta de las entrevistas, se presentará mediante un análisis y las encuestas se mostrarán mediante gráficos, con el fin de facilitar su comprensión.

4.1.1 Entrevista (ver anexo N°7)

Ítem 1 ¿Cree usted que la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles requiere una evaluación constante para determinar cómo se realiza la gestión?

Según los entrevistados, se pudo llegar a determinar, que es necesario, realizar, una evaluación constante, que permita medir el proceso de efectividad del cobro del impuesto de bienes inmuebles y a partir de ahí, diseñar estrategias, que permitan mejorar la efectividad del cobro de este impuesto, dándose de una manera más eficiente y eficaz, lo cual conllevará a una mayor obtención de recursos para el municipio.

Ítem 2 ¿Cómo considera usted que se puede realizar una buena gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles?

Los funcionarios de la Municipalidad de Montes de Oro, comentan que el tener un buen trato, controles periódicos, bases de datos con la información requerida, pero también realizar campañas informativas donde la población entienda la importancia del pago del impuesto y que a la vez la comunidad esté informada en como el Municipio retribuye al pueblo todos estos ingresos que se generan, por medio del cobro del impuesto de bienes inmuebles.

Con base a otros entrevistados, se pudo determinar, que es importante la fijación de metas que sean medibles, lo cual permitiría determinar si se está cumpliendo el objetivo del municipio, de recaudar la mayor cantidad posible de ingresos, por medio de este impuesto.

La motivación, capacitación y concientización del equipo de funcionarios, que conforman el departamento, con el fin de conozcan, y entiendan la importancia de llevar a cabo estos procesos, de manera eficiente, clara y sencilla, que permita a todos los vecinos del Cantón, la agilización y facilidad para cancelar sus impuestos. Que puedan diseñar estrategias e incluso llegar a las comunidades, para facilitarle a los vecinos el desplazarse hasta la Municipalidad a realizar sus trámites.

Ítem 3 ¿Considera usted que debe haber un mejor control interno para la cobranza del impuesto?

Los funcionarios coinciden en la importancia de que exista un mejor control interno, ya que se envían cobros al azar, e incluso a contribuyentes que ya se encuentran al día en el pago de sus impuestos, de igual forma, se envían los cobros y no se brinda un seguimiento, para determinar si el cobro surgió el efecto deseado o si, por el contrario, se debe continuar el proceso, hasta lograr

el objetivo del municipio, que es el cobro de este impuesto. Además, no se conoce a ciencia cierta, cuál es el pendiente de cobro real que existe, ya que los controles son inapropiados.

También, se debe contar con mecanismos, instrumentos y capacitaciones para un mejor desempeño en el control interno del impuesto de bienes inmuebles.

Ítem 4 ¿Cree importante que se esté informando continuamente a la comunidad con relación impuesto de bienes inmuebles?

Analizando las respuestas a esta pregunta, se coincide que la divulgación de la información hacia el público contribuyente es de suma importancia, lo cual permitiría a los contribuyentes saber en qué invierte la Municipalidad, los recursos que ellos cancelan por concepto de impuesto de bienes inmuebles, donde estos recursos les son resarcidos, por medio de proyectos y obras en cada una de las comunidades que conforman el cantón de Montes de Oro, esto les permitirá tener una visión más amplia y estar más anuentes y dispuestos a pagar sus impuestos, si saben en que se utilizan sus dineros.

Ítem 5 ¿Qué relación tiene usted con respecto al manejo del cobro de impuesto de bienes inmuebles?

En su mayoría, los funcionarios a los que se aplicó esta pregunta, no tienen ningún tipo de relación con el cobro del impuesto de bienes inmuebles, pero coinciden en que es competencia del departamento de bienes inmuebles y del departamento de contabilidad.

Ítem 6 ¿Qué factores cree usted que afectan directamente al cobro del impuesto de bienes inmuebles?

Estudiando las respuestas dadas a esta pregunta, se puede determinar que uno de los factores más importantes, que afectan el cobro del impuesto de bienes inmuebles, es la falta de información a la comunidad, así como también la información que existe en las bases de datos de la Municipalidad de Montes de Oro, lo que ocasiona una mala gestión de cobro, sin omitir hacer saber que no existe una persona capacitada en cobros.

Ítem 7 ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso que se aplica en el departamento encargado del cobro del impuesto de bienes inmuebles?

Con las respuestas obtenidas, se puede concluir que no existe un departamento exclusivo para este proceso y que el personal del departamento que realiza el cobro de este impuesto, no cuenta con las herramientas adecuadas para llevarlo a cabo.

Ítem 8 Considerando su conocimiento con relación al impuesto de bienes inmuebles, ¿qué recomendaría para que se pueda disminuir la morosidad en este impuesto?

A esta interrogante los encuestados recomiendan un departamento de cobros, información a la comunidad del cómo y porqué se cobra este impuesto y en qué invierta el municipio, los ingresos obtenidos por este concepto. También sugieren la condonación de deudas, beneficios por pronto pago y depuración de la base de datos, lo cual permitiría, determinar la morosidad real.

Ítem 9 ¿Cite algunos factores que afectan la correcta recaudación del impuesto de bienes inmuebles?

Según los encuestados, la falta de personal dedicado exclusivamente al cobro es uno de los factores más marcados en la afectación de esta recaudación, deficiente gestión del cobro, poco tiempo dedicado a esta gestión, falta de concientización del pueblo a pagar este impuesto, una mala cultura que redunde en la evasión de impuestos.

Ítem 10 ¿Cuáles son algunas estrategias que usted como funcionario utilizaría para el mejoramiento del cobro del impuesto de bienes inmuebles?

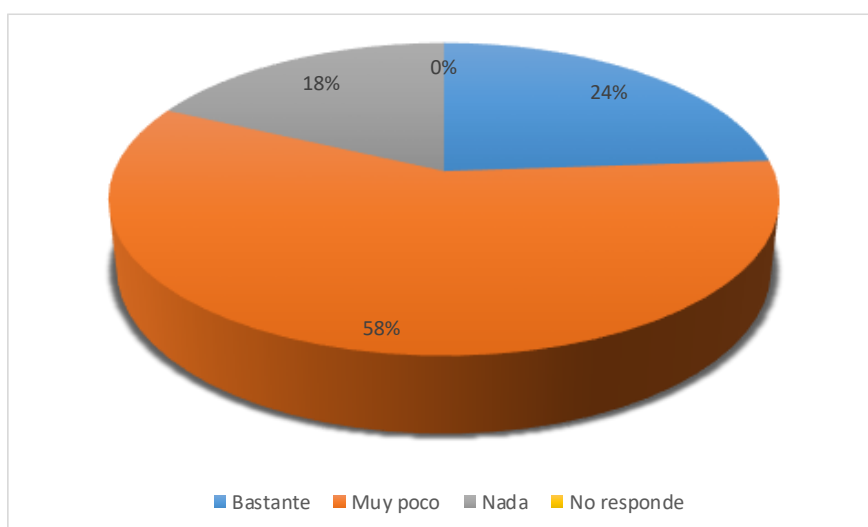
A esta pregunta, los funcionarios, indican que utilizarían las siguientes estrategias:

- a) Crear una lista con las personas que adeudan más años de impuesto y las deudas más grandes, con el fin de realizar cobros a estas personas y obtener la mayor cantidad de ingresos posibles.
- b) Concientización a la población.
- c) Crear un departamento de cobros.
- d) Cobro judicial.
- e) Dar a conocer en que se invierten los recursos por medio de actividades en las comunidades.

4.1.2 Cuestionario (ver anexo N°8)

Gráfico N.º1 Conocimiento de la gestión de cobro del Impuesto de Bienes Inmuebles.

Ítem 1 ¿Tiene conocimiento con relación a la gestión de cobro del Impuesto de Bienes Inmuebles de la Municipalidad de Montes de Oro?



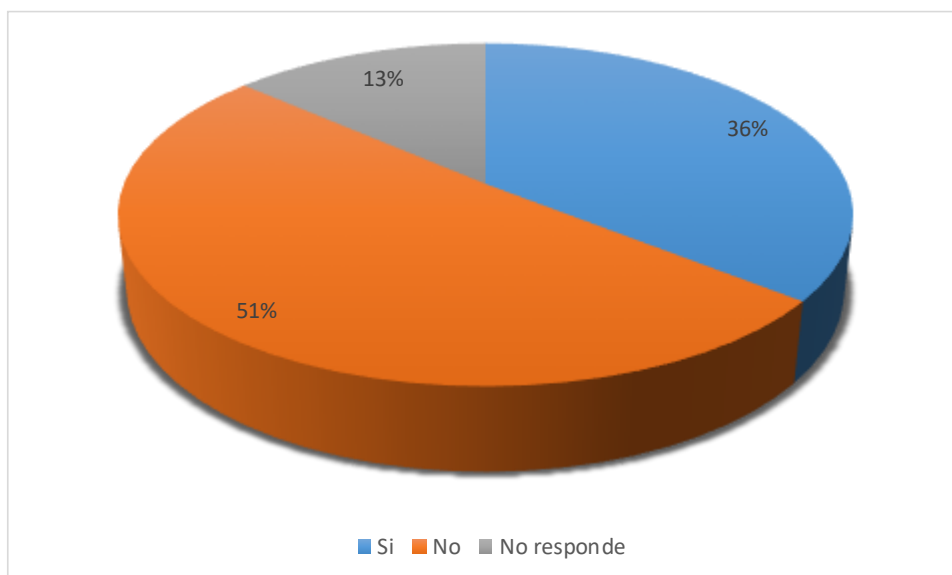
Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

Según la pregunta N°1, aplicada a la población del cantón de Montes de Oro, con respecto al conocimiento que tienen de la gestión de cobro, el 58% respondió tener muy poco conocimiento, el 24% dice conocer bastante, el 18% no tiene ningún conocimiento.

Con base en estas respuestas, las personas de la comunidad poseen poco conocimiento con respecto al cobro de bienes inmuebles de la Municipalidad de Montes de Oro.

Gráfico N.º2 Gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles.

Ítem 2 ¿Cree usted que la Municipalidad realiza una buena gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles?

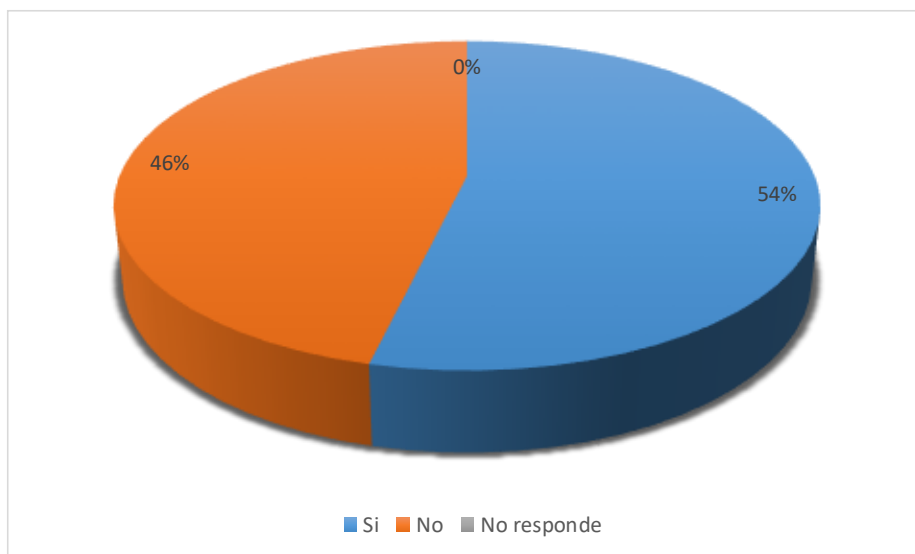


Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

De la información recopilada de las personas que respondieron a la pregunta N°2, el 51% de la comunidad cree que el municipio no realiza una adecuada gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, el 36% afirma que la Municipalidad si realiza una buena gestión del cobro del impuesto y el 13% no responde a la pregunta, ya que no tiene conocimiento a lo interrogado.

Gráfico N.º3 Personal que gestiona el cobro del impuesto de Bienes Inmuebles.

Ítem 3 ¿Conoce el personal que realiza la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles?

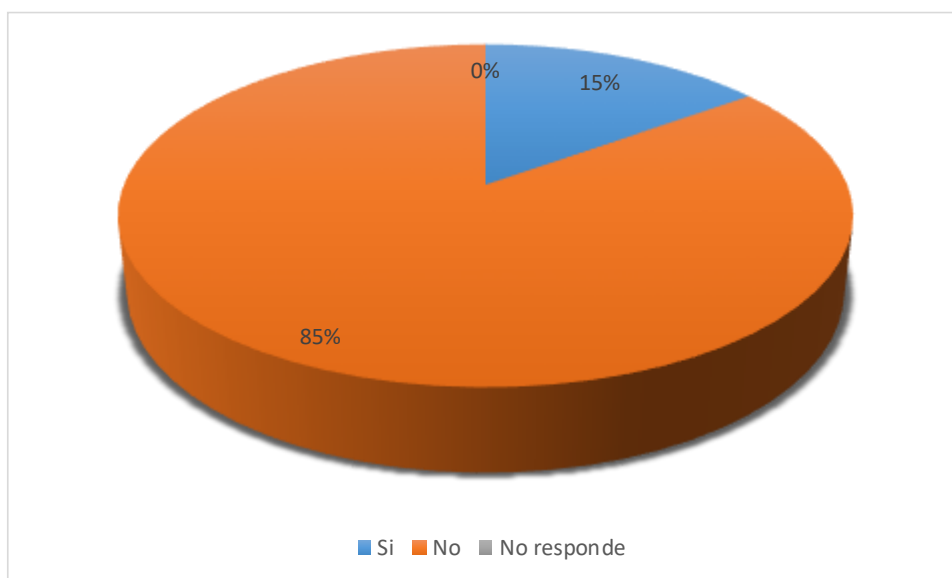


Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

De acuerdo con la pregunta Nº3, sobre si conocen al personal que realiza la gestión del cobro del impuesto de bienes, el 54% indica si conocer al personal, el 46 % de las personas responden que no conoce al personal que tiene a cargo la gestión del cobro del impuesto.

Gráfico N.º4 Conocimiento de controles internos aplicados.

Ítem 4 ¿Usted conoce algún control interno aplicado en la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles que tenga la Municipalidad?

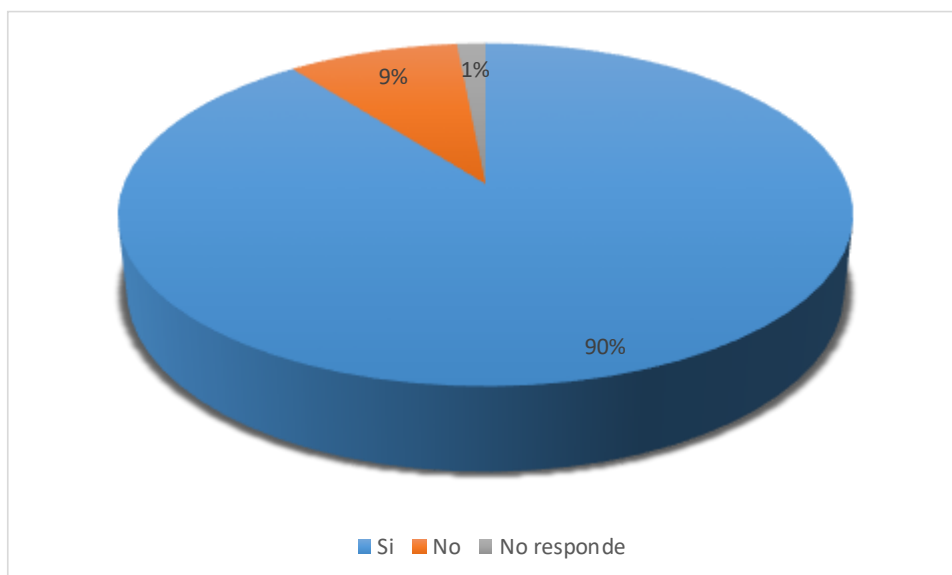


Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

Con base en la pregunta N°4 y según la información brindada por las personas de la población, el 85% de los encuestados, responden que no aplican ningún control interno con base a la gestión del cobro de impuesto, el 15% responde que conocen, que el municipio aplica controles internos.

Gráfico N.º5 Fecha de pago del impuesto de Bienes Inmuebles.

Ítem 5 ¿Sabe usted, que el impuesto de bienes inmuebles se paga trimestral o anual?

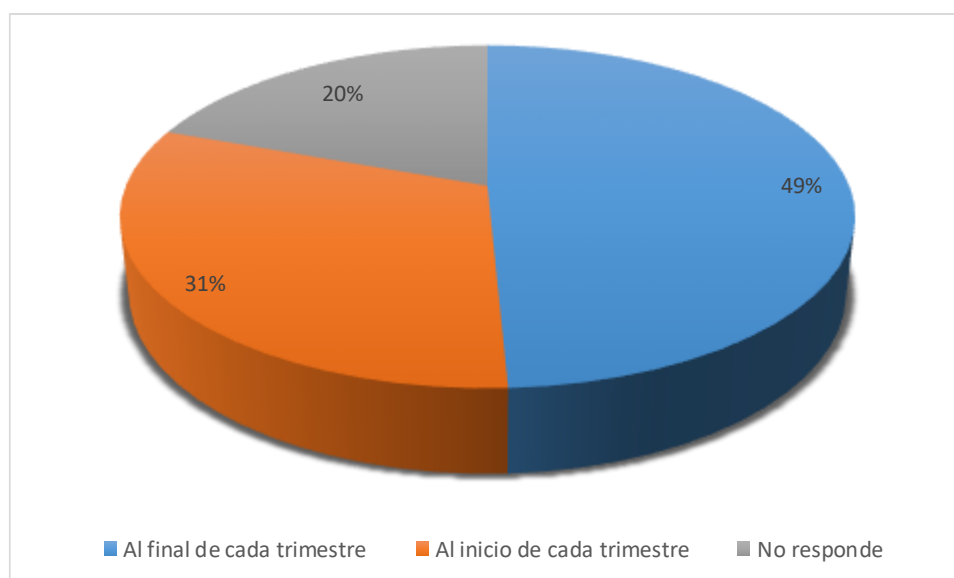


Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

De acuerdo con la pregunta N.º5 de la investigación con relación de cómo se paga el impuesto de bienes inmuebles, el 90% tiene el conocimiento que este impuesto, puede pagarse tanto de forma anual como trimestralmente, el 9% de los ciudadanos no tienen conocimiento de que se realizan los pagos del impuesto de las dos formas presentadas en la interrogante y el 1% no respondió.

Gráfico N.º6 Fechas de vencimientos del periodo del impuesto de Bienes Inmuebles.

Ítem 6 ¿Cuáles son las fechas de vencimiento de cada período del impuesto de bienes inmuebles?

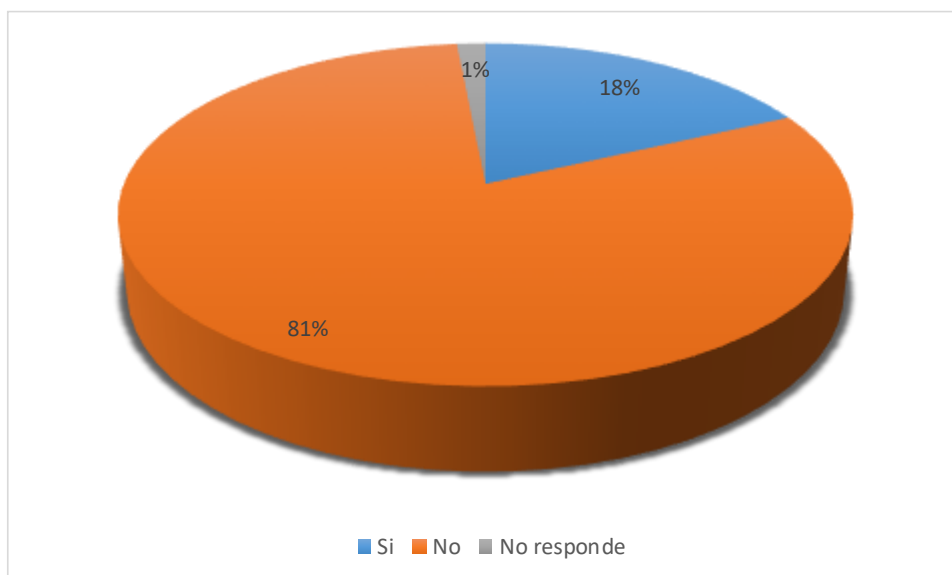


Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

La pregunta N.º6, con base en cuáles son las fechas de vencimiento en cada periodo para el pago correspondiente del impuesto de bienes inmuebles, el 49% de las personas contestan que es al final de cada trimestre, el 31% responden que los pagos se deben realizar al inicio de cada trimestre y el 20% no respondió la pregunta realizada.

Gráfico N.º7 Control interno.

Ítem 7 ¿Conoce si la Municipalidad tiene un control interno para la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles?

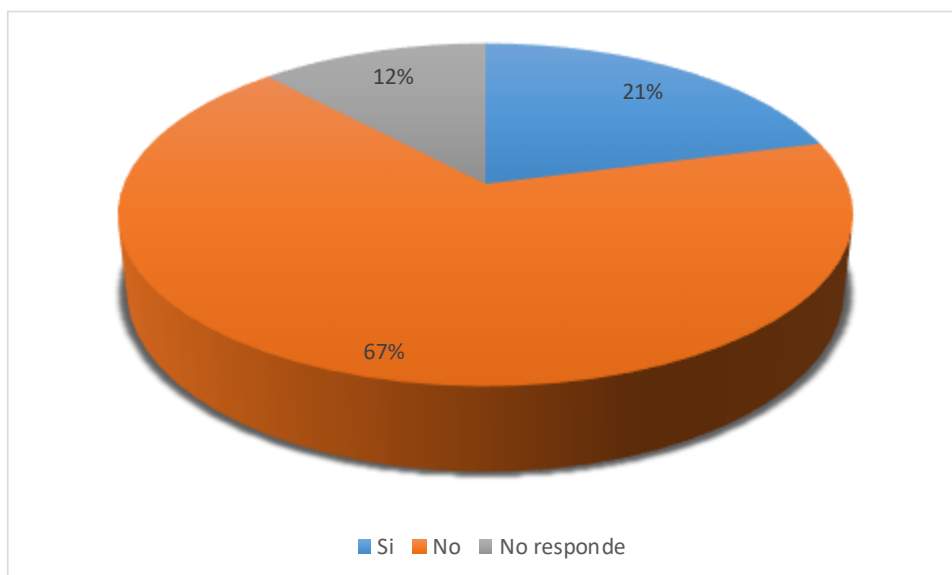


Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

De acuerdo con la indagación realizada en la pregunta N°7, el 81% dice que la Municipalidad si tiene un control interno, el 18% responde no tener conocimiento de que el Municipio tenga un control interno y el 1% no responde a la pregunta.

Gráfico N.º8 Actividades informativas del impuesto de Bienes Inmuebles.

Ítem 8 ¿Sabe usted si la Municipalidad realiza actividades informativas para la comunidad con relación al impuesto de bienes inmuebles?

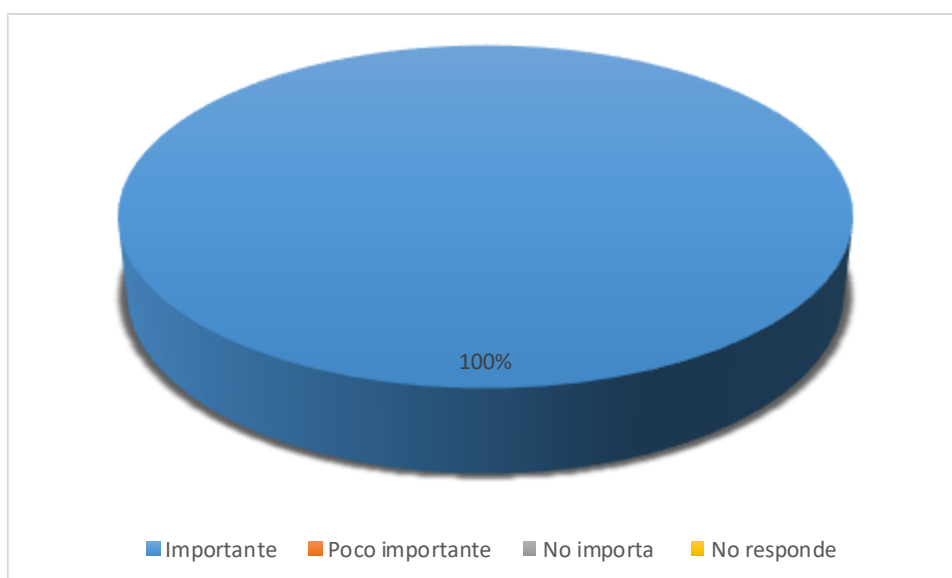


Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

De acuerdo con la pregunta N°8 y con base a la información recolectada el 67% de la población entrevistada, responde que la Municipalidad no realiza actividades para brindar información a la comunidad, el 21%, indica que si se realizan actividades informativas con relación al impuesto y el 12% no responde la pregunta.

Gráfico N.º9 Importancia del impuesto de Bienes Inmuebles.

Ítem 9 ¿Cree importante que la municipalidad este informando continuamente a la comunidad en relación al tema del impuesto de bienes inmuebles?

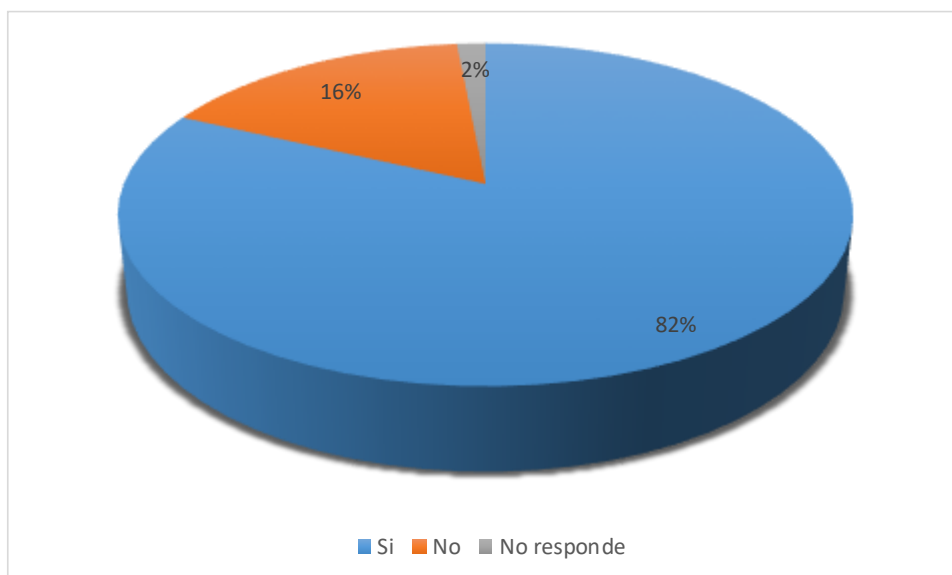


Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

Con base en la pregunta N.º9, el 100% de las personas responden que es importante que la Municipalidad de Montes de Oro, mantenga informada a la población, con relación al impuesto de bienes inmuebles.

Gráfico N.º10 Tramite de exoneración.

Ítem 10 ¿Tiene conocimiento de que puede realizar un trámite de exoneración para el impuesto de bienes inmuebles?



Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

Con base a la pregunta N.º10 que se refiere al conocimiento de que una persona puede realizar un trámite de exoneración, el 82% manifiesta tener el conocimiento de que pueden realizar un trámite de exoneración al impuesto de bienes inmuebles, el 16% desconoce que puede realizar este trámite y el 2% no respondió la pregunta realizada.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones.

Al finalizar la investigación en el departamento encargado del cobro de los impuestos de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro en el periodo 2018, se puede concluir.

5.1. Conclusiones

Variable N 1: Control interno

El control interno que tiene la Municipalidad de Montes de Oro en la actualidad es deficiente, en estos momentos no se tiene un control de las personas que pagan el impuesto o de las que están pendientes de realizar dicho pago.

Las estrategias de control y el orden que se tengan al momento de aplicar el cobro del impuesto de bienes inmuebles son de suma importancia, para poder emplear acciones rigurosas para recolectar dicho tributo, y así hacer que las personas de la población que no pagan el impuesto sean informadas y cancelen su deuda, para el beneficio de la comunidad.

Variable N 2: Gestión del cobro

La Municipalidad de Montes de Oro no cuenta con un departamento exclusivo que se encargue de realizar el cobro del impuesto de bienes inmuebles, esto hace que muchos de los cobros no se realicen o cumplan con su periodo de prescripción. Además, los funcionarios del departamento que se encarga del cobro del impuesto no cuentan con los mecanismos o herramientas necesarias para aplicar el cobro.

La falta de recursos que tiene la Municipalidad de Montes de Oro, hace que no se pueda invertir en el proceso que se realiza para ejecutar el cobro del impuesto de bienes inmuebles, causando un déficit de los recursos que necesita el gobierno local para llevar a cabo sus proyectos.

Variable N 3: Impuesto de bienes inmuebles

El Municipio no realiza evaluaciones para saber el nivel de efectividad que tiene la gestión del cobro que se aplica, para poder tener una mayor recaudación del impuesto de bienes inmuebles y con estos recursos tener un mayor desarrollo en el cantón de Montes de Oro.

La falta de recursos que tiene la Municipalidad, hace que no se pueda invertir en el proceso que se realiza para ejecutar el cobro del impuesto de bienes inmuebles.

Para finalizar la falta de información que posee la población, es uno de los factores más importantes que afectan la morosidad que existe en la Municipalidad, porque al desconocer la importancia del pago del impuesto para el desarrollo del cantón de Montes de Oro, no cancelan la deuda. El concientizar e informar a la población es de suma importancia para mejorar la recaudación del impuesto de bienes inmuebles. ya que si la población sabe cuándo se cobra dicho impuesto y en que se invierte estarían más anuentes a cancelarlo.

5.2. Recomendaciones

En este capítulo se realizarán algunas recomendaciones derivadas de la investigación efectuada en el cantón de Montes de Oro.

Variable N 1: Control interno

Para toda institución es de suma importancia el tener un control interno que se ajuste a las necesidades, en nuestro caso a la Municipalidad de Montes de Oro.

El control interno que existe en el departamento encargado del cobro del impuesto de bienes inmuebles debe ser actualizado, para mejorar las herramientas de control que poseen los funcionarios, para saber cuáles personas de la población cancelaron el impuesto, y cuales están pendientes de pago.

La aplicación efectiva del control interno es de suma importancia, para que tener un orden adecuado de las personas del Cantón de Montes de Oro que deben pagar el impuesto y así llevar un seguimiento de los pagos que realizan o en caso del no pago, llevar a cabo el debido procedimiento.

Variable N 2: Gestión del cobro.

La Municipalidad de Montes de Oro debería crear un departamento exclusivo que se encargue del cobro y así preparar a los funcionarios del departamento para ejecutar el cobro, y poder hacer más efectiva la recaudación que existe en este momento.

Variable N 3: Impuesto de bienes inmuebles

El tener constantes evaluaciones con el objetivo de mejorar la gestión del cobro, el control interno y la mejora constante de los funcionarios es de suma importancia para la Municipalidad de Montes de Oro, ya que, con estas actividades, la recolección del tributo se hace más efectiva, lo que repercute en mayores recursos para el municipio.

También realizar actividades donde se dé a conocer a la población y se mantenga informada sobre la inversión del impuesto de bienes inmuebles, es importante para, así crear en la población una concientización de la importancia que tiene el pago del impuesto y así también el desarrollo del cantón tanto en infraestructura como en programas sociales.

Capítulo VI

Propuesta

6.1 Introducción

El trabajo de investigación, se realizó en la Municipalidad de Montes de Oro, con el fin de determinar si esta Municipalidad, realiza una buena gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles.

Tomando como punto de partida los datos que arrojó esta investigación y la experiencia como investigadores que se pudo obtener a lo largo de todo el proceso y la convivencia cercana con los habitantes del cantón de Montes de Oro, donde se pudo palpar la realidad que vive esta población y la falta de comunicación existente por parte del municipio, es que se tomó la decisión de desarrollar esta propuesta, dándole mayor importancia a la recaudación de este impuesto y sabiendo que existen muchas cosas que se deben mejorar, para poder conseguir que el mismo se desenvuelva de una manera eficiente y eficaz y logre su cometido.

6.2 Objetivo General:

- a) Sugerir mejoras en la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro

6.3 Objetivos Específicos:

- a) Definir el proceso para la gestión del cobro del impuesto de Bienes Inmuebles
- b) Reducir el pendiente de cobro del impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro.
- c) Lograr la captación de mayores recursos por este concepto.

6.4 Alcances

Con la propuesta se pretende mejorar el cobro del impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro de la siguiente manera:

- a) Creación de un departamento de gestión de cobro para el impuesto de Bienes Inmuebles.
- b) Especializar a un funcionario para que sea el encargado de la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles.
- c) Concientizar e informar a la población con base al impuesto de bienes inmuebles.

- d) Mejorar la eficiencia de la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles.
- e) Convenios entre instituciones públicas y asadas del cantón de Montes de Oro.

6.5 Desarrollo de la Propuesta

A través de la investigación realizada en la Municipalidad de Montes de Oro, se pudo determinar la ausencia del departamento de cobro de Bienes Inmuebles, por lo que se considera necesario, la creación de un departamento de gestión y cobro de Bienes Inmuebles, el cual se debe dotar de recursos técnicos y humanos, que le permitan llevar a cabo esta labor de una manera eficiente y eficaz, con el fin de obtener la mayor captación de recursos.

Que la Municipalidad de Montes de Oro, cree un reglamento y manuales para la gestión del cobro del impuesto de Bienes Inmuebles, donde se defina por medio de reglamento los procedimientos a seguir, que permitan un adecuado control interno. Así como, un reglamento que marque el contexto legal y los pasos a seguir en los diferentes procesos, apegados a la ley.

Capacitación de inducción al personal municipal, donde se les asesore sobre la gestión de cobro del impuesto de Bienes Inmuebles, servicio al cliente, impuesto de Bienes Inmuebles y control interno, donde todos y cada uno de los colaboradores de la Institución, conozca y maneje los procesos que llevan a cabo este departamento y así puedan brindar la información que el usuario externo necesite.

Que se realicen campañas de divulgación e información sobre la gestión del cobro de impuesto de Bienes Inmuebles en el cantón, por los diferentes medio de comunicación existentes (internet, megafoneos, boletines, páginas web, reuniones en la comunidad), con el fin de brindar la información al Cantón, sobre todo lo relacionado a este impuesto, que conozcan, en que se invierten los recursos que pagan por este concepto, cómo se lleva a cabo este cobro, que las personas dueñas de una sola propiedad, tienen derecho a realizar la exoneración, entre otras, y de esta forma brindar una rendición de cuentas, donde se refleje la transparencia con la que se lleva a cabo este cobro y en qué se emplean los dineros del pueblo.

Se considera necesario la creación del departamento de gestión de cobro del Impuesto de Bienes Inmuebles, donde exista una persona encargada del departamento y de un asistente de gestión de cobro, lo que permitirá que los procesos se lleven a cabo de manera más ágil y oportuna.

Capacitación al personal del departamento de gestión de cobro, donde se profundice a cabalidad, todas las áreas que deben ser conocidas y manejadas por este departamento, de forma tal, que puedan sacar adelante el departamento sin ninguna traba.

Que se actualice la base de datos existente para el cobro del Impuesto de Bienes Inmuebles que permita la actualización de la información de las personas dueñas de propiedades, actualización de propiedades y valorar la posibilidad de crear una nueva base de datos, que responda más a las necesidades y requerimientos del departamento.

Se propone que se realicen convenios con diferentes Instituciones Públicas y organizaciones comunales, que permitan la información cruzada, con el fin de localizar a las personas con facilidad, saber si tienen propiedades no inscritas o bien si van a construir y poder captar estos recursos.

Una vez actualizada la base de datos, realizar una depuración, para determinar sobre cuáles propiedades se debe trabajar primero, ya sea que por su tamaño deba de cancelar sumas mayores de dinero por el Impuesto de Bienes Inmuebles, pero que se encuentren declaradas en un valor inferior al real, o bien, enviar cobro primeramente a los usuarios con montos mayores a cancelar por este impuesto y poder recuperar primeramente estos recursos.

Dar un seguimiento y monitoreo a las estrategias definidas para mantener la comunicación con los ciudadanos del cantón y de forma transparente dar a conocer como son devueltos estos recursos en beneficio de todos los ciudadanos y así concientizar de la importancia del pago del impuesto de Bienes Inmuebles, ya que estos recursos, serán utilizados en obras.

6.6 Cronograma

Cronograma de Propuesta			
Trabajo Final de Graduación: Gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018.			
Tiempo estimado de trabajo: Desde octubre del 2019 hasta octubre del 2021.			
Encargado del proyecto: Alcalde Municipal			
Objetivo General: Mejorar la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro, mediante la aplicación de estrategias de comunicación, capacitación del personal y medios de comunicación cruzada.			
Objetivo específico	Actividad	Duración	Cronograma
1. Definir el proceso para la gestión del cobro del impuesto de Bienes Inmuebles.	1.1. Creación de un departamento de gestión de cobro para el impuesto de Bienes Inmuebles.	2 años	Octubre 2019 hasta octubre 2021
	1.2. Creación de un manual/guía/instructivo/reglamento para la gestión del cobro del impuesto de Bienes Inmuebles.	4 mes	Octubre Noviembre Diciembre Enero
	1.3. Capacitación de inducción al	10 días	Noviembre

	personal municipal con el fin de que se promueva la gestión de cobro del impuesto de Bienes Inmuebles desde la misma institución.		
	1.4. Campañas de divulgación e información sobre la gestión del cobro de impuesto de BI en el cantón.	1 día Cada dos meses y medio	Antes de cada cierre de trimestre
2. Reducir el pendiente de cobro del impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro.	2.1 Establecer una persona encargada del departamento de gestión de cobro del impuesto de Bienes Inmuebles	1 día	
	2.2. Capacitación a la/s persona/involucradas sobre el proceso adecuado para la gestión del cobro del impuesto de Bienes Inmuebles.	6 días	Noviembre
	2.3. Diseño de una nueva base de datos que permita la actualización de la información de las personas propietarias de bienes inmuebles, propiedades, entre otros datos.	3 meses	Enero Febrero Marzo
3. Lograr la captación de	3.1. Convenios de información cruzada con instituciones públicas	3 meses	Enero Febrero

mayores recursos por la gestión del cobro del impuesto de Bienes Inmuebles.	(como el ICE) y organizaciones comunales para el reconocimiento de nuevas propiedades para el cobro de bienes inmuebles.		Marzo
	3.2. Generar indicadores que permitan reconocer las propiedades/contribuyentes que capten mayor cantidad de recursos por el impuesto de Bienes Inmuebles.	3 días	Abril Inicio concluyendo punto 2.3.
	3.3. Implementación de estrategias de comunicación con los ciudadanos del cantón para la concientización de la importancia del pago del impuesto de Bienes Inmuebles.	1 día Cada dos meses y medio	Antes de cada cierre de trimestre

Bibliografía

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (2009) Normas de control interno para el Sector Público. Recuperado de: <https://www.cuc.ac.cr/app/cms/www/files/NCI.pdf>

Costa RICA. (1995). Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26598&nValor3=89982&strTipM=TC

Costa Rica. (2001). Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=46631&nValor3=99456¶m2=4&strTipM=TC&lResultado=38&strSim=simp

Eherberg. (2011) IMPUESTOS. Recuperado de: <http://impuestossextoc.blogspot.com/2011/02/definiciones-de-impuestos.html>

Hernández. R. (2017) Fundamentos de investigación. Edición.1. Recuperado de: <http://www.ebooks7-24.com/?il=461>. McGraw-Hill Interamericana

Hernández. R. (2014) Metodología de la investigación. Edición.6. Recuperado de: [http://www.ebooks7-24.com/?il=721.McGraw-Hill Interamericana](http://www.ebooks7-24.com/?il=721.McGraw-Hill%20Interamericana)

MONTÓRO.C.(s, f) Funciones límites de las empresas públicas En una economía desarrollada. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2495566>

Municipalidad de Montes de Oro.(S.F) Recuperado de: https://www.munimontesdeoro.go.cr/?page_id=690

Muñoz.T. (2003). EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DEINVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN. Recuperado de: http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Ongay, J. (2018). *Empresa y sociedad*. España: ESIC Editorial. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=5758443&query=EMPRESA>

Pavía, I. (2012). Organización empresarial y de recursos humanos (UF0517). ICEditorial. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=3212210&query=definici%25C3%25B3n%2Bde%2Bempresa%2Bpublicas%2Bby%2Bprivada>. Málaga, España.

Pedrosa.J. (2019). Gestión de cobros. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-cobros.html>

ROSALES, M. (2014) Proceso evaluativo: evaluación sumativa, evaluación Formativa y Assesment su impacto en la educación actual. Recuperado de: <https://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/662.pdf>

Ruiz.M. (2011). POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO. Recuperado de: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/fuentes_informacion.html

Villalobos A.ySancho.N. (2002) “RÉGIMEN DE EMPRESAS PÚBLICAS” Recuperado de: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1323/1/Regimen%20de%20empresas%20publicas.pdf>

Anexos

Anexo N.º1 Artículo 6 Sujetos pasivos

CAPÍTULO III

Sujetos pasivos del impuesto

ARTÍCULO 6.- **Sujetos pasivos.** Son sujetos pasivos de este impuesto:

- a) Los propietarios con título inscrito en el Registro Público de la Propiedad.
- b) Los propietarios de finca, que no estén inscritos en el Registro Público de la Propiedad.
- c) Los concesionarios, los permisionarios o los ocupantes de la franja fronteriza o de la zona marítimo terrestre, pero solo respecto de las instalaciones o las construcciones fijas mencionadas en el artículo 2 de la presente Ley, pues, para el terreno, regirá el canon municipal correspondiente.
- d) Los ocupantes o los poseedores con título, inscribible o no inscribible en el Registro Público, con más de un año y que se encuentren en las siguientes condiciones: poseedores, empresarios agrícolas, usufructuarios, aparceros rurales, esquilmos, prestatarios gratuitos de tierras y ocupantes en precario. En el último caso, el propietario o el poseedor original del inmueble podrá solicitar, a la Municipalidad que la obligación tributaria se le traslade al actual poseedor, a partir del período fiscal siguiente al de su solicitud, mediante procedimiento que establecerá el Reglamento de esta Ley.

e) Los parceleros del INDER (*), después del quinto año y si el valor de la parcela es superior al monto fijado en el inciso f) del artículo 4 de esta Ley.

() (Modificada su denominación por el artículo 14° de la Ley N° 9036 del 11 de mayo de 2012, "Transforma el Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) en el Instituto de Desarrollo Rural (INDER) y Crea Secretaría Técnica de Desarrollo Rural")*

De conformidad con este artículo, la definición del sujeto pasivo no prejuzga sobre la titularidad del bien sujeto a imposición. En caso de conflicto, la obligación tributaria se exigirá al sujeto que conserve el usufructo del inmueble, bajo cualquier forma.

Anexo N.º2 Artículo 4 Inmuebles no afectados al impuesto

CAPÍTULO II

Bienes no gravados

ARTÍCULO 4.- Inmuebles no afectos al impuesto. No están afectos a este impuesto:

a) Los inmuebles del Estado, las municipalidades, las instituciones autónomas y semiautónomas que, por ley especial, gocen de exención.

b) Los inmuebles que constituyan cuencas hidrográficas o hayan sido declarados, por el Poder Ejecutivo, reserva forestal, indígena o biológica, parque nacional o similar.

c) Las instituciones públicas de educación y de salud.

d) Los parceleros o los adjudicatarios del Instituto de Desarrollo Rural (INDER) (*), durante los primeros cinco años de la adjudicación.

() (Modificada su denominación por el artículo 14° de la Ley N° 9036 del 11 de mayo de 2012, "Transforma el Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) en el Instituto de Desarrollo Rural (INDER) y Crea Secretaría Técnica de Desarrollo Rural")*

e) Los inmuebles que constituyan bien único de los sujetos pasivos (personas físicas) y tengan un valor máximo equivalente a cuarenta y cinco salarios base; no obstante, el impuesto deberá pagarse sobre el exceso de esa suma. El concepto de "salario base" usado en esta Ley es el establecido en el artículo 2 de la Ley No. 7337, de 5 de mayo de 1993.

(Así reformado por el artículo 1º, inciso b), de la ley No.7729 de 15 de diciembre de 1997)

f) DEROGADO.-

(Derogado por el artículo 3º, inciso a), de la ley No.7729 de 15 de diciembre de 1997)

g) Los inmuebles pertenecientes a iglesias y organizaciones religiosas, pero sólo los que se dediquen al culto; además, los bienes correspondientes a las temporalidades de la Iglesia Católica: la Conferencia Episcopal de Costa Rica, la Arquidiócesis y las diócesis del país.

h) Las sedes diplomáticas y las casas de habitación de los agentes diplomáticos y consulares, con las limitaciones que se generen al aplicar, en cada caso, el principio de reciprocidad sobre los beneficios fiscales.

i) Los organismos internacionales que, en el convenio de sede aprobado por ley anterior, estén exonerados del impuesto territorial o de tributos en general.

j) La Cruz Roja y los inmuebles destinados a los bomberos.

k) Los bienes de uso común, propiedad de las personas jurídicas amparadas a la Ley No. 3859 y sus reformas.

l) Los inmuebles pertenecientes a las asociaciones declaradas de utilidad pública por las autoridades correspondientes.

(Así adicionado este inciso por el artículo 2º, inciso a), de la ley No.7729 de 15 de diciembre de 1997)

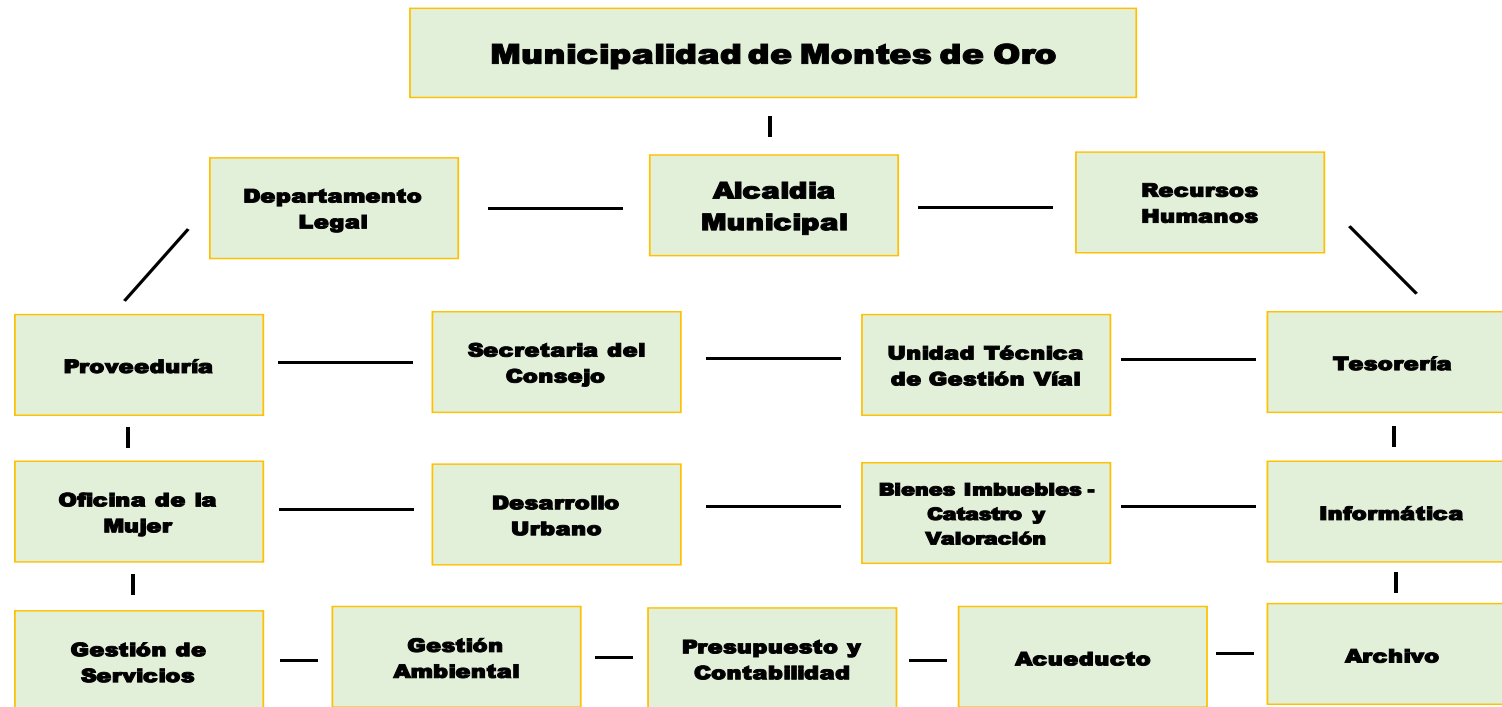
m) Las juntas de educación y las juntas administrativas de las instituciones oficiales de enseñanza.

(Así adicionado el inciso anterior por el artículo único de la Ley N° 8619 del 1 de noviembre de 2007)

n) Los inmuebles inscritos a nombre del Hospicio de Huérfanos de San José, en el tanto estén dedicados a los fines propios de esta Institución

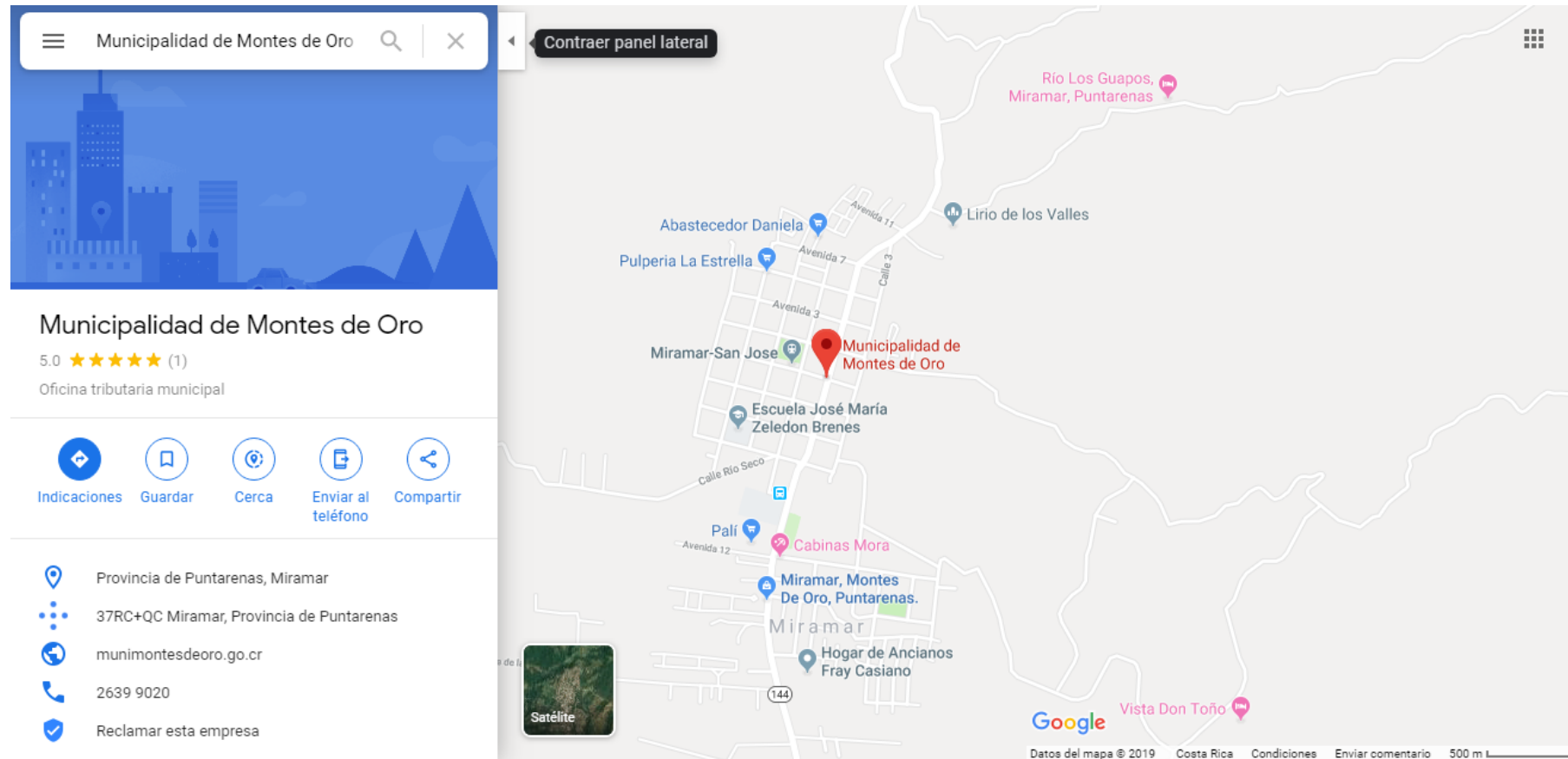
(Así adicionado el inciso anterior por el artículo 4º de la ley Pro Ayuda al Hospicio de Huérfanos de San José, N° 8810 del 3 de mayo de 2010)

Anexo N.º3 Organigrama de la Municipalidad de montes de Oro



Fuente. Naranjo, Solano, Sánchez 2019

Anexo N.º4 Ubicación de la Municipalidad de Montes de Oro



Anexo N.º5 Documento para Solicitud de Exoneración Municipalidad de Montes de Oro



MUNICIPALIDAD DE MONTES DE ORO

DEPARTAMENTO DE BIENES INMUEBLES, CATASTRO Y VALORACION

SOLICITUD DE NO AFECTACION DEL IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES

POR BIEN UNICO

No. _____ FECHA: _____ 2019.

Nombre del Propietario: _____

No. Cédula: _____ Periodos: _____

Dirección del propietario: _____

Teléfonos: _____

Dirección de la propiedad: _____

Dirección de correo de electrónico para notificaciones: _____

Solicito se me aplique la no afectación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, de acuerdo a la ley No. 7509 de junio de 1995 y su reforma mediante ley No. 7729 de 15 de diciembre de 1997, art. 4 inciso e.

Por lo antes expuesto y conocedor de la pena que establece el Código Penal de Costa Rica, por el delito de Falso Testimonio, **DECLARO BAJO LA FE DE JURAMENTO** que **NO** poseo más bienes inscritos, ni sin inscribir a mi nombre a nivel nacional.

Además, apporto para la realización del trámite Certificación de Bienes Inmuebles emitida por el Registro Nacional, Certificación municipal con ¢ 300.00 colones en timbres, la certificación indica que estoy al día con Gobierno Local y ¢ 1 500.00 en timbres para que sean agregados a la presente solicitud.

Firma del propietario

PARA SER LLENADO POR LA OFICINA DE BIENES INMUEBLES

Folio Real: _____ Valor de la Propiedad: _____

Numero de GIS: _____

Funcionario Responsable: _____ Sello

Anexo N.º6 Matriz de Congruencia

Objetivo General	Objetivo Especifico	Variables	Definicion de Conceptual	Definición Instrumental	Definicion Operacinal	Conclucines	Recomentaciones
Evaluación de la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018	1. Determinar el sistema del control interno para la recaudación del cobro de los impuestos de bienes inmuebles.	Control Interno	Se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control	Para obtener la informacion se utilizaran los intrumentos como el cuestionar y la entrevista.	La informacion se presentara de diferentes formas como analisis , graficos , tablas entre otras cosas.	El control interno que tiene la Municipalidad de Montes de Oro en este momento debe tener una mejoría.	El contol interno que tiene el departamento encargado de realizar el cobro del impuesto de bienes inmuebles tiene que ser actualizado para poder ejecuatar una mayor cobranza.
	2. Verificar el cumplimiento del control interno en la gestión de cobro, sobre el impuesto de bienes inmuebles en la Municipalidad de Montes de Oro.	Gestión del Cobro	Son las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación de recursos monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil.	Parar obtener la informacion se utilizaran los intrumentos como el cuestionar y la entrevista.	La informacion se presentara de diferentes formas como analisis , graficos , tablas entre otras cosas.	La Municipalidad de Montes de Oro no cuenta con un departamento exclusivo que se encargue de realizar el cobro del impuesto de bienes inmuebles, esto hace que muchos de los cobros no se realizan o cumplan con su periodo de prescripción.	El praparar un de los funcionarios para que realiza el cobro es muy importande para poder ejecuata la cobranza del impuesto de bienes inmuebles .
	3. Dotar a la Municipalidad de Montes de Oro de una propuesta, relacionada con la mejora en la gestión del cobro en el impuesto de bienes inmuebles.	Impuesto de Bienes Inmuebles	Se establece, en favor de las municipalidades, un impuesto sobre los bienes inmuebles, que se registrá por las disposiciones de la Ley 7509.	Para obtener la informacion se utilizaran los intrumentos como el cuestionar y la entrevista.	La informacion se presentara de diferentes formas como analisis , graficos , tablas entre otras cosas.	El Municipio no realiza evaluaciones para saber el nivel de efectividad que tiene la gestión del cobro que se aplica , para poder tener una mayar recaudación del impuesto de bienes inmuebles.	El tener constantes evaluación con el objetiva de mejor la gestión del cobro, el control interna y la mejora contente de los funcionarios es de suma importancia para la Municipalidad de Montes de Oro.

Anexo N.º7 Entrevista

La presente entrevista es para la recaudación de información sobre la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles.

La entrevista tiene como finalidad la recolección de datos para la ejecución del trabajo de campo. Se realizará para fines didácticos, dirigidos a la Universidad Técnica Nacional.

Entrevista dirigida: _____

Departamento: _____

Función que realiza: _____

Escolaridad: _____

1. ¿Cree usted que la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles requiere una evaluación constante para determinar cómo se realiza la gestión? Comente brevemente.

2. ¿Cómo considera usted que se puede realizar una buena gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles? Comente brevemente.

3. ¿Considera usted que debe haber un mejor control interno para la cobranza del impuesto? ¿Porque?

4. ¿Cree importante que se esté informando continuamente a la comunidad con relación impuesto de bienes inmuebles?
5. ¿Qué relación tiene usted con respecto al manejo del cobro de impuesto de bienes inmuebles?
6. ¿Qué factores cree usted que afectan directamente al cobro del impuesto de bienes inmuebles?
7. ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso que se aplica en el departamento encargado del cobro del impuesto de bienes inmuebles?
8. Considerando su conocimiento con relación al impuesto de bienes inmuebles, ¿qué recomendaría para que se pueda disminuir la morosidad en este impuesto?
9. ¿Cite algunos factores que afectan la correcta recaudación del impuesto de bienes inmuebles?
10. ¿Cuáles son algunas estrategias que usted como funcionario utilizaría para el mejoramiento del cobro del impuesto de bienes inmuebles?

Anexo N.º8 Cuestionario

El presente cuestionario es para la recaudación de información con relación a la gestión del cobro del impuesto de bienes inmueble.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor describa su opinión.

Sexo: Femenino () Masculino ()

1. ¿Tiene conocimiento con relación a la gestión de cobro del Impuesto de Bienes Inmuebles de la Municipalidad de Montes de Oro?

() Bastante () Muy poco () Nada () No responde

2. ¿Cree Usted que la Municipalidad realiza una buena gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles?

() Sí () No () No responde

Porque: _____

3. ¿Conoce el personal que realiza la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles?

() Sí () No () No responde

4. ¿Usted conoce algún control interno aplicado en la gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles que tenga la Municipalidad?

() Sí () No () No responde

5. ¿Sabe usted, que el impuesto de bienes inmuebles se paga trimestral o anual?

☐ Sí ☐ No ☐ No responde

6. ¿Cuáles son las fechas de vencimiento de cada período del impuesto de bienes inmuebles?

☐ Al final de cada trimestre ☐ Al inicio de cada trimestre ☐ No responde

7. ¿Conoce si la Municipalidad tiene un control interno para la gestión del cobro del impuesto de bienes inmuebles?

☐ Sí ☐ No ☐ No responde

8. ¿Sabe usted si la Municipalidad realiza actividades informativas para la comunidad con relación al impuesto de bienes inmuebles?

☐ Sí ☐ No ☐ No responde

Porque: _____

9. ¿Cree importante que la municipalidad este informando continuamente a la comunidad en relación al tema del impuesto de bienes inmuebles?

☐ Importante ☐ Poco importante ☐ No Importa ☐ No responde

10. ¿Tiene conocimiento de que puede realizar un trámite de exoneración para el impuesto de bienes inmuebles?

☐ Sí ☐ No ☐ No responde

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

(Trabajo colectivo)

Puntarenas, 21 de septiembre de 2019.

Señores

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Nombre de sustentantes	Cédula
Hazel Paola Sánchez Guido	6-0434-0436
Carlos Solano Sibaja	6-0329-0352
Kendall Jesús Naranjo García	6-0412-0547

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

“Gestión de cobro del impuesto de bienes inmuebles, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el periodo 2018”.

El cual se presenta bajo la modalidad de:

☐ Seminario de Graduación

☐ Proyecto de Graduación

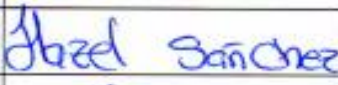
☒ Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 21 de septiembre de 2019, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, sede Puntarenas, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos	SI	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	x	
Inclusión en el catálogo digital del SIBREDI (Cita catalográfica)	x	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	x	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	x	
Consulta electrónica con texto protegido	x	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitación es aquí establecidas.	X	

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Hazel Paola Sánchez Guido	6-0434-0436	
Carlos Solano Sibaja	6-0329-0352	
Kendall Jesús Naranjo García	6-0412-0547	

Fecha: 21 de septiembre de 2019